

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 111-12

QUE APRUEBA PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, MANUALES E INSTRUCTIVOS DEL INDOTEL

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

Con motivo de la aprobación de varios procedimientos, políticas, manuales e instructivos del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**".

Antecedentes.-

1. El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones ("INDOTEL")**, desde su creación se ha preocupado por sistematizar sus procesos, documentando aquellas operaciones recurrentes, con el objetivo de lograr la eficientización de los recursos que administra y la estandarización de sus procedimientos internos.

2. En esa virtud, el día 8 de mayo de 2001, el Consejo Directivo del **INDOTEL** dictó la Resolución No. 036-01, que establece los procedimientos a seguir por los funcionarios de esta entidad, para regular las solicitudes, cotizaciones y compras llevadas a cabo por este órgano regulador.

3. Posteriormente, fue promulgada la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, modificada por la Ley 449-06 y su Reglamento de aplicación, el Decreto No. 490-07, creando una reglamentación marco en materia de contratación pública, lo que motivó al **INDOTEL** a ajustar sus procedimientos a esa nueva normativa.

4. Por otra parte, el día 8 de enero de 2007, fue promulgada la Ley No. 10-07 "*Que instituye el Sistema de Control Interno y de la Contraloría General de la República*". Ese Sistema de Control Interno tiene por finalidad regular la gestión de las entidades estatales, con el propósito de lograr el uso ético, eficiente, eficaz y económico de los recursos públicos, cuidando el medio ambiente, asegurando el cumplimiento de las normas vigentes y la confiabilidad en la información gerencial, así como facilitando la transparente rendición de cuentas de los servidores públicos.

5. La Ley 10-07 designó a la **Contraloría General de la República**, (en lo adelante, "**CGR**") como órgano rector del Sistema de Control Interno, con competencia para dictar las normas básicas de control interno que habrán de servir como pautas y condiciones generales que deberán ser adoptadas por las distintas entidades estatales, a los fines expuestos.

6. En razón de lo anterior, a principios del año 2011, la **CGR** dictó la Resolución No. 01/11, mediante la cual se emiten las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del sector público dominicano, las cuales establecen las pautas que deben ser seguidas por todos los órganos de la administración, tanto centralizados como descentralizados que, junto a la Ley 10-07 y su Reglamento de Aplicación, Decreto No. 491-07, constituyen el marco fundamental del control interno en la República Dominicana.

7. Dando cumplimiento a las referidas pautas, así como a las directrices impartidas por la **CGR**, el equipo designado dio inicio a las labores correspondientes para el ajuste de sus procedimientos internos del **INDOTEL** a la NOBACI. Dentro de esas tareas se encontraba realizar un levantamiento de los procedimientos internos llevados a cabo por la institución, los cuales debía ser revisados y ajustados a la citada normativa de control interno, así como elaborar propuestas de procedimiento para algunos procesos no reglamentados, con el objetivo de someterlos a la aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), que en el **INDOTEL** lo es el Consejo Directivo, proceso en el que se encuentra inmerso este órgano regulador.

8. En paralelo a esas gestiones de levantamiento y ajuste de los procedimientos institucionales, conforme a las NOBACI, así como los cambios implementados a raíz de la Ley 340-06, el **INDOTEL** asumió a finales del 2011 el reto de obtener la certificación ISO 9001, lo que condujo, a su vez, a la realización de un ejercicio institucional que tenía por objeto la verificación, levantamiento y ajuste de los procesos internos, para cumplir con esos estándares internacionales de calidad. Este trabajo dio el mejor de los resultados, habiendo el **INDOTEL** obtenido en agosto de 2012, la certificación correspondiente.

9. Los esfuerzos realizados por el **INDOTEL**, es decir, los ajustes promovidos luego de la puesta en vigencia de la Ley 340-06, los trabajos de adecuación a las NOBACI y las revisiones y modificaciones de los procedimientos, políticas, manuales e instructivos como para la certificación ISO 9001, han traído como consecuencia el ajuste paulatino de todos esos instrumentos de gestión y control, labor que aún no ha sido concluida a cabalidad.

10. Las políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos que han sido ajustados hasta el momento a dicha normativa y requerimientos de calidad fueron presentados a la Dirección Ejecutiva para su ponderación y para que, de entenderlo procedente, los sometiera a la aprobación del Consejo Directivo del **INDOTEL**, en su calidad de máxima autoridad ejecutiva de este órgano regulador. Por tanto, en esta ocasión la Directora Ejecutiva del **INDOTEL** ha presentado al Consejo Directivo una relación de las políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos preparados, a los fines de que este órgano colegiado pueda decidir respecto de su aprobación.

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

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)** se encuentra apoderado para conocer y decidir sobre la aprobación de ciertas políticas, procedimientos, manuales e instructivos del **INDOTEL**, sometidos por la Dirección Ejecutiva de este órgano regulador, los cuales han sido debidamente revisados y ajustados a las disposiciones de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, modificada por la Ley 449-06 y su Reglamento de aplicación, el Decreto No. 490-07, de las NOBACI, de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución No. 01/11, dictada por la **CGR**, al amparo de la Ley 10-07, que instituye el Sistema de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su Reglamento de Aplicación, Decreto No. 491-07; y a los requerimientos de calidad exigidos para la certificación ISO 9001, conforme a la reglamentación aplicable a dicha certificación;

CONSIDERANDO: Que, en lo relativo a la competencia que tiene este Consejo Directivo para decidir sobre este aspecto, debe decirse que la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 promulgada el 27 de mayo de 1998, constituye el marco regulatorio básico del sector de las telecomunicaciones en

la República Dominicana, que crea al **INDOTEL**, como órgano regulador de ese sector, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, capaz de ser titular de derechos y asumir obligaciones;

CONSIDERANDO: Que dicha Ley establece pautas generales para la administración, gestión y control interno del **INDOTEL**, como entidad descentralizada del Estado, reguladora del sector de las telecomunicaciones;

CONSIDERANDO: Que el artículo 80 de la precitada ley dispone que el Consejo Directivo es la máxima autoridad del órgano regulador de las telecomunicaciones y, en tal virtud, el literal “m” del precitado artículo 84 dispone que el Consejo Directivo del **INDOTEL** tiene dentro de sus funciones *“tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley”*;

CONSIDERANDO: Que el artículo 84, literal “d”, de la Ley establece que es función de este órgano colegiado: *“aprobar los reglamentos internos relativos a la administración del órgano (...)”*. Por tanto, es indiscutible la competencia que tiene el Consejo Directivo de **INDOTEL** para conocer y decidir sobre la aprobación de los documentos que contengan procedimientos que habrán de seguirse en lo adelante en el **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, el artículo 245 de la Constitución Dominicana establece que el *“[...] Estado dominicano y todas sus instituciones, sean autónomas, descentralizadas o no, estarán regidos por un sistema único, uniforme, integrado y armonizado de contabilidad, cuyos criterios fijará la ley[...]*”;

CONSIDERANDO: Que, en lo relativo al control y fiscalización de los fondos públicos, la Constitución Dominicana dispone en su artículo 246 que el *“[...] control y fiscalización sobre el patrimonio, los ingresos, gastos y uso de los fondos públicos se llevará a cabo por el Congreso Nacional, la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República, en el marco de sus respectivas competencias, y por la sociedad a través de los mecanismos establecidos en las leyes”*;

CONSIDERANDO: Que los procedimientos de contratación y el sistema de control interno establecidos en virtud de la Ley No. 340-06, su Reglamento de Aplicación y las NOBACI, son normas e instrumentos legales de obligatorio cumplimiento y su ámbito de aplicación se extiende a las entidades descentralizadas del Estados a las que se le ha encomendado la tarea de regular alguna actividad económica, como es el caso del **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que es el deber del **INDOTEL** colaborar en la implementación de toda reglamentación que tengan como finalidad o consecuencia un manejo eficiente de los recursos del Estado y un ejercicio óptimo de la función pública;

CONSIDERANDO: Que en adición a dicha regulación y por propia iniciativa, el **INDOTEL** dio los pasos necesarios, para que los procedimientos institucionales cumplan, no solo con los requerimientos propios del sistema de control interno, sino además con parámetros internacionales de calidad, lo que le mereció haber obtenido en tiempo record la certificación ISO 9001;

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, conforme a lo dispuesto por las citadas NOBACI, se requiere que los procedimientos internos de las entidades descentralizadas sean revisados utilizando un método que implica completar matrices de diagnóstico sugeridas por la **CGR**, mediante las cuales se realiza un autodiagnóstico, determinando los aspectos de dichos procedimientos que debían

adecuarse, así como las oportunidades de mejoras que se tenían en cada caso, de forma tal que se pueda elaborar un plan de acción que permita la completa adecuación de todos los procedimientos de la institución a las normas que rigen el sistema de control interno de la **CGR**;

CONSIDERANDO: Que, por su parte, la certificación ISO 9001, exige que los procedimientos institucionales cumplan con estándares de calidad internacionales, partiendo de la delimitación precisa de una visión y misión propias, desarrolladas en paralelo con los valores determinados, logrando una cohesión entre dichos procedimientos y ese espíritu institucional;

CONSIDERANDO: Que, en efecto, como parte de todos esos requerimientos se exige una labor ardua de revisión y estandarización de los procedimientos, los cuales han de ser sometidos a la aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva, en este caso, el Consejo Directivo del **INDOTEL**;

CONSIDERANDO: Que, en función de todo lo antes expresado, las políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos que han sido ajustados hasta el momento a dicha normativa y requerimientos internacionales de calidad, respectivamente, son lo siguientes:

| Nombre | Gerencia |
|--|---------------------------------------|
| Procedimiento Auditar las Solicitudes de Cheques | Auditoría Interna |
| Procedimiento Auditar las Transferencias Bancarias | Auditoría Interna |
| Procedimiento Auditar Recibos de Ingresos | Auditoría Interna |
| Procedimiento Auditar Nómina de Pago al Personal | Auditoría Interna |
| Procedimiento Auditar Entradas de Diario | Auditoría Interna |
| Procedimiento Auditar Estados Financieros | Auditoría Interna |
| Procedimiento Auditar Estados de Ejecución Presupuestaria | Auditoría Interna |
| Procedimiento Auditar Conciliaciones Bancarias | Auditoría Interna |
| Procedimiento Observar el Acto de Apertura de Sobres o el Acto de Adjudicación de las Adquisiciones o Contrataciones | Auditoría Interna |
| Procedimiento Realización de Auditorías Selectivas | Auditoría Interna |
| Procedimiento Realización Arqueos de Cajas Chicas | Auditoría Interna |
| Procedimiento Elaboración Plan Operativo Anual (POA) | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Instructivo Formulario Evaluación Plan Operativo Anual (POA) | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Elaboración Presupuesto General de la Institución | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Manual Sistema de Gestión de Calidad | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Control de Documentos Internos, Externos y de Registros | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Instructivo Elaboración, Control y Distribución de los Documentos | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Comunicación Interna del Sistema de Gestión de Calidad | Gerencia de Planificación Estratégica |

| | |
|---|---|
| Procedimiento Revisión por la Dirección | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Reclutamiento y Selección | Gerencia Administrativa |
| Política Reclutamiento y Selección | Gerencia Administrativa |
| Política Bono Estudiantil 14 | Gerencia Administrativa |
| Política Complemento Alimenticio | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Inducción | Gerencia Administrativa |
| Política Inducción | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Evaluación del Desempeño por Competencias | Gerencia Administrativa |
| Política Evaluación del Desempeño por Competencias | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Capacitación Conforme los Resultados de las Evaluaciones por Competencias | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Capacitación | Gerencia Administrativa |
| Política de Capacitación | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Entorno y Clima Organizacional | Gerencia Administrativa |
| Política Entorno y Clima Organizacional | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Levantamiento de Perfiles de Cargos | Gerencia Administrativa |
| Política Levantamiento de Perfiles de Cargos | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Terminación Contrato de Trabajo | Gerencia Administrativa |
| Política Terminación Contrato de Trabajo | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Formalización de Ingreso | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura Informática | Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación |
| Procedimiento Ambiente de Trabajo | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Recaudación de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) | Gerencia Financiera |
| Procedimiento Recaudación de los Pagos del Derecho de Uso (DU) del Espectro Radioeléctrico | Gerencia Financiera |
| Procedimiento Solicitud de una Concesión sin Concurso Público | Gerencia Técnica |
| Procedimiento Solicitud de una Inscripción en Registro Especial | Gerencia Técnica |
| Procedimiento Solicitud de una Licencia Requerida por el Titular de una Autorización sin Concurso Público | Gerencia Técnica |
| Procedimiento Realización de Inspección | Gerencia Técnica |
| Procedimiento Monitoreo del Espectro Radioeléctrico | Gerencia Técnica |
| Procedimiento Recepción de un Recurso de Queja (RDQ) | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Referido a la Prestadora para la Solución de Controversia entre Usuario y Prestadora | Gerencia de Protección al Usuario |

| | |
|--|--|
| Procedimiento Recepción de Casos de Quejas (CQ) | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Recepción de Llamadas Turbo Cobros | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Recepción de los Casos de Inspección (IN) | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Verificación Ante un Caso de Inspección (IN) | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Mediación de los Recursos de Quejas (RDQ) | Gerencia de Protección al Usuario |
| Instructivo Abrir y Remitir Expedientes de Reclamación | Gerencia de Protección al Usuario |
| Instructivo Concluir Caso Usuario Conforme con la Respuesta | Gerencia de Protección al Usuario |
| Instructivo Remitir Caso al Coordinador de Mediación | Gerencia de Protección al Usuario |
| Instructivo Carta Certificada | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Acción Ante los Recursos de Queja (RDQ) Recibidos en la Secretaría de los Cuerpos Colegiados | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Recepción de los Casos de Información (CI) | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Recepción de Casos por Sospecha de Interceptación Telefónica | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Solicitud de Bloqueo o Liberación de la Serie de un Teléfono Móvil | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Recepción de Casos ante la Negativa del Listado de Llamadas Entrantes y Salientes | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Acción Ante un Caso de Denuncia (CD) Sobre la Negativa de Proporcionarle al Usuario el Listado de Llamadas Entrantes y Salientes | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Acción Ante un Caso de Denuncia (CD) Sobre Interferencia | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Acción Ante un Caso de Denuncia (CD) por la Presencia de Antena o Cableado | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Acción Ante un Caso de Denuncia (CD) Sobre Portabilidad Numérica | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Acción Ante un Caso de Denuncia (CD) por Recepción de Llamadas Turbo Cobros | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Recepción de Casos por Portabilidad Numérica | Gerencia de Protección al Usuario |
| Procedimiento Conformación del Plan Bienal de Proyectos de Desarrollo | Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones |
| Procedimiento Manejo de las Quejas y/o Sugerencias | Gerencia de Planificación |

| | |
|--|---------------------------------------|
| | Estratégica |
| Procedimiento Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Selección y Evaluación de Proveedores para las Modalidades de Compras Directas, Compras Menores, Comparación de Precios y Licitación Restringida | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Archivo y Control de la Documentación | Gerencia Administrativa |
| Procedimiento Control de los Equipos de Seguimiento y Medición y de las Estaciones Fijas de Monitoreo del Espectro Radioeléctrico | Gerencia Técnica |
| Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Control de Servicio y/o Producto No Conforme | Gerencia de Planificación Estratégica |
| Procedimiento Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras | Gerencia de Planificación Estratégica |

CONSIDERANDO: Que la implementación de tales políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos marcará, sin lugar a dudas, un antes y un después en la gestión de procesos de la institución;

CONSIDERANDO: Que luego de analizados las políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos listados, así como, teniendo en cuenta la aplicación, con carácter preceptivo, de las disposiciones contenidas en la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, modificada por la Ley 449-06 y su Reglamento de aplicación, el Decreto No. 490-07, las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del sector público dominicano, Ley 10-07 y su Reglamento de Aplicación, Decreto No. 491-07 y habiéndose verificado la obtención de la certificación ISO 9001, lo que valida que los procedimientos certificados cumplen además con estándares internacionales de calidad, procede que este Consejo Directivo los apruebe, en la forma indicada en la presente resolución.

CONSIDERANDO: Que, por otro lado, el artículo 87, letra “b”, de la Ley establece que el Director Ejecutivo del **INDOTEL** tiene a su cargo “[...] *la administración interna del órgano regulador*”, de acuerdo con los mandatos de este Consejo Directivo, por lo que, teniendo en cuenta tales facultades y utilizando un criterio de oportunidad, este Consejo Directivo entiende conveniente delegar en dicho funcionario la aprobación de los cambios o ajustes a las políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos listados que deban realizarse en el futuro;

VISTA: La Constitución Dominicana, promulgada el 26 de enero de 2010;

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

VISTA: la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, modificada por la Ley 449-06 y su Reglamento de aplicación, el Decreto No. 490-07

VISTA: La Ley No. 10-07, del 8 de enero de 2007, “*Que instituye el Sistema de Control Interno y de la Contraloría General de la República*”;

VISTO: Decreto No. 491-07, del 10 de septiembre de 2007, Reglamento de Aplicación de la Ley No. 10-07, del 8 de enero de 2007, “*Que instituye el Sistema de Control Interno y de la Contraloría General de la República*”;

VISTA: La Resolución No. 01/11, dictada por la **Contraloría General de la República (CGR)** mediante la cual dictan las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI);

VISTAS: Las políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos del **INDOTEL** que constituyen el objeto de la presente resolución y que han sido citados precedentemente, los cuales han sido almacenados en la base de datos del Sistema de Gestión de Interna del **INDOTEL (SGI)**;

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

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, bajo los precisos términos y condiciones que se establecen en la presente Resolución, las políticas, procedimientos internos, manuales e instructivos del **INDOTEL** listados en el cuerpo de la presente resolución y, por vía de consecuencia, **DECLARAR**, que los referidos documentos, para fines de consulta, así como otras labores que ameriten su utilización, se encuentran disponibles en la base de datos del Sistema de Gestión de Interna del **INDOTEL (SGI)**;

SEGUNDO: AUTORIZAR a la Directora Ejecutiva del **INDOTEL** para que en caso de que resulte necesario conozca y apruebe cualquier cambio, ajuste o modificación que deba intervenir sobre alguno(s) de los procedimientos descritos, aprobado al tenor de la presente resolución; siendo facultativo del Consejo Directivo del **INDOTEL**, aprobar las modificaciones o cambios que los afecten de manera sustancial y directa;

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

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución, a unanimidad de votos del Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, hoy día nueve (9) del mes de agosto del año dos mil doce (2012).

Firmados:

/...Firmas al dorso.../

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

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

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

Domingo Tavárez
Miembro del Consejo Directivo

Joelle Exarhakos Casasnovas
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo