

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas - técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

BAT

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas – técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

Contenido

i. Antecedentes institucionales.....	2
ii. Objeto de la contratación.....	3
iii. Fundamentación legal para la contratación	4
iv. Puntualizaciones sobre la comunicación estratégica	6
v. Sobre el perfil del proveedor.....	7
vi. Consideraciones y recomendaciones finales.....	8

BA

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas - técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

i. Antecedentes institucionales

1. El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) es el órgano regulador de las telecomunicaciones de la República Dominicana, creado por la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, con el objetivo de regular y supervisar el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones, en aplicación de las disposiciones contenidas en nuestra Carta Magna, por lo que a través de la precitada Ley el Estado ha delegado en el INDOTEL la regulación del sector de las telecomunicaciones y la adecuada gestión y administración del espectro radioeléctrico. Aunado a estas funciones, la Ley Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital, núm. 126-02 le atribuye la competencia de desempeñarse como órgano de control y vigilancia de las actividades desarrolladas por los proveedores de confianza y certificación digital.

2. Conforme esos lineamientos legales que definen la potestad del INDOTEL, éste debe garantizar la oferta y acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y certificación digital, la inclusión digital y la calidad de los servicios de telecomunicaciones, siendo consistentes con los valores de la transparencia, compromiso, equidad e integridad.

3. Por tanto, es preciso que, en el marco de las acciones para continuar la promoción y desarrollo de las telecomunicaciones, que a su vez garantice de forma positiva la existencia de una competencia sostenible, leal y efectiva en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, el INDOTEL establezca una estrategia comunicacional que sea cónsona con la estrategia nacional de desarrollo del país, de modo que se optime el canal comunicativo institución - ciudadano.

4. Que, como parte de las funciones y responsabilidades de la entidad reguladora en telecomunicaciones, el INDOTEL es el único que puede elaborar reglamentos y normas dentro del marco de la ley de telecomunicaciones, regular servicios donde la falta de competencia perjudique a los usuarios, otorgar, ampliar o revocar concesiones y licencias de telecomunicaciones, prevenir y corregir prácticas anticompetitivas, administrar recursos limitados como el espectro radioeléctrico y las facilidades de numeración, gestionar y coordinar el uso de satélites y recursos orbitales, aprobar planes técnicos fundamentales y normas para garantizar la compatibilidad y calidad de las redes públicas, homologar equipos de telecomunicaciones y ejercer inspecciones sobre servicios e instalaciones, así como proponer valores de reserva radioeléctrica y garantizar la asignación de frecuencias para la defensa nacional.

5. Considerando el alcance del INDOTEL, es imprescindible desplegar una comunicación estratégica integral compuesto de servicios de naturaleza compleja, donde intervienen el uso de datos e informaciones institucionales como insumo para la toma de decisiones. Este proyecto de comunicación estratégica busca elevar la imagen institucional, potenciando de manera efectiva las regulaciones y decisiones del INDOTEL como regulador de servicios críticos como el espectro radioeléctrico y telecomunicaciones, de manera que sean comunicadas con claridad, asegurando que todos los actores comprendan sus acciones.

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas - técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

6. Transversalmente, la estrategia de comunicación que necesita el INDOTEL debe a su vez procurar la educación y sensibilización del público, ya que las telecomunicaciones son esenciales para el desarrollo social y económico, y, por tanto, es menester que fije como parte de sus acciones estratégicas educar a la población sobre sus derechos, servicios disponibles y cómo acceder a ellos, especialmente en temas como la calidad del servicio y la defensa del consumidor. De igual manera, es relevante que el INDOTEL desarrolle campañas de difusión al lanzar nuevas regulaciones, planes técnicos o servicios que lleguen efectivamente a todas las partes interesadas.

7. Lo anterior pone de relieve la necesidad de que el INDOTEL lleva a cabo una contratación específica para que un proveedor que reúna los requisitos correspondientes pueda ejecutar de manera satisfactoria los ejes de la comunicación estratégica de la institución en el marco de un acompañamiento técnico a nivel externo.

ii. Objeto de la contratación

Para esta contratación se han definido los siguientes ejes

Estrategia de Comunicación Ciudadana: desarrollar e implementar una estrategia de comunicación integral que permita alinear la gestión institucional con las expectativas y necesidades de la ciudadanía. Esta estrategia estará orientada a posicionar al INDOTEL como un referente en la promoción de la inclusión digital, garantizando que sus mensajes lleguen a todos los sectores de la sociedad de manera eficaz y transparente. En este sentido, se buscará acercamiento directo con la población a través del uso de plataformas digitales, redes sociales, medios tradicionales y otras formas de contacto ciudadano, y se generarán canales de comunicación que faciliten el acceso a la información relacionada con los servicios y responsabilidades del INDOTEL. Esto permitirá a los ciudadanos estar plenamente informados sobre las políticas, programas y avances en materia de telecomunicaciones y conectividad.

Enfoque en la transparencia y accesibilidad de la información: Uno de los objetivos clave será asegurar que la comunicación del INDOTEL no solo sea clara, sino también accesible para todas las audiencias, desde comunidades rurales hasta los sectores más conectados. Se desarrollarán formatos y contenidos adaptados a diferentes públicos, haciendo uso de un lenguaje comprensible y evitando tecnicismos que puedan dificultar el entendimiento de los mensajes.

Fortalecimiento de la confianza: A través de una comunicación constante y coherente, se buscará reforzar la confianza de la ciudadanía en el INDOTEL como una institución comprometida con el bienestar digital del país. La transparencia en las acciones y la proactividad en la difusión de información relevante serán fundamentales para consolidar esta relación de confianza.

Fomento del diálogo y la retroalimentación: La estrategia incluirá mecanismos para facilitar la participación ciudadana, promoviendo el diálogo entre la población y el INDOTEL. Esto permitirá no solo informar, sino también recibir retroalimentación de los ciudadanos sobre sus inquietudes,

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas - técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

necesidades y sugerencias. La interacción bidireccional con los ciudadanos será clave para ajustar las acciones de la institución de acuerdo con las demandas de la sociedad.

Comunicación sobre la reducción de la brecha digital: Dado que uno de los principales retos del INDOTEL es cerrar la brecha digital en el país, la estrategia de comunicación se centrará en difundir los avances, proyectos y políticas que el organismo implementa en esta materia. La población debe conocer de manera clara los esfuerzos realizados para asegurar la equidad en el acceso a servicios de telecomunicaciones y las iniciativas dirigidas a garantizar que las zonas más vulnerables del país se beneficien de estos avances.

Mensajes institucionales alineados con la visión de desarrollo del país: La comunicación será una herramienta estratégica para posicionar al INDOTEL como un actor clave en el desarrollo nacional, destacando su papel en la modernización de las infraestructuras tecnológicas, la creación de oportunidades en la economía digital, y la mejora en la calidad de vida de los dominicanos a través de la conectividad.

iii. Fundamentación legal para la contratación

8. En ese orden, se debe destacar que de la combinación de los artículos 1, 2 y 5 de la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones, se infiere que el legislador consideró como parte del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas la contratación de servicios que requieran las instituciones, sin más restricción que aquellos que la propia ley excluye o los que se rigen por norma especial.

9. El párrafo del artículo 6 que la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones señala aquellas actividades que son consideradas casos de excepción y no una violación a la ley, en cuyo numeral 2 establece como caso de excepción “[...] la realización o adquisición de obras científicas, técnicas y artísticas, o restauración de monumentos históricos, cuya ejecución deba confiarse a empresas, artistas o especialistas que sean los únicos que puedan llevarlas a cabo”.

10. A nivel reglamentario, el Decreto Núm. 416-23 refiere que el procedimiento de excepción para adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos aplicará para la adquisición bienes, servicios y obras que puede otorgar una persona física o jurídica, a partir de su tecnicidad y pericia en la materia, seleccionando a un proveedor idóneo a partir de condiciones especiales exclusivas de su persona y que son indispensables para la satisfacción del objeto contractual, tales como su conocimiento y experiencia en la prestación del servicio u obra, la confianza y el manejo de información confidencial, por lo que el contrato debe ejecutado directamente por el proveedor seleccionado sin delegar, ceder o subcontratar las obligaciones contraídas, debido a elementos personales que determinaron su selección.

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas - técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

11. Por su parte, el Órgano Rector del Sistema Nacional de Contratación Pública ha establecido como criterio¹ en sus resoluciones de investigaciones y reclamos que “[...] un procedimiento de excepción para realización o adquisición de obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos atiende a las condiciones particulares que amerita ese tipo de servicio, que componen la especialidad del proveedor, experiencia y confianza”. (Resaltado del texto original)

12. En ese sentido, por tratarse de un procedimiento de excepción para obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos, y conforme a lo previamente citado, estos procedimientos deben fundamentarse objetivamente en lo siguiente: i) informe pericial justificativo que sustente de modo razonable los motivos por los cuales las personas seleccionadas son las únicas que pueden llevar a cabo la contratación; ii) documentos que demuestren la especialidad del proveedor, relacionada con sus conocimientos profesionales, técnicos artísticos o científicos, según corresponda; y iii) documentos que demuestren la experiencia reconocida del proveedor en la prestación del objeto de la contratación, según corresponda.

13. De manera que, a nivel normativo legal se dispone de un procedimiento de excepción que permite la contratación bajo selección directa de un proveedor que reúna los requisitos enumerados, de lo que se destaca que este tipo de contratación está justificada por la confianza necesaria en el proveedor, ya que se manejan elementos personales clave, como conocimientos únicos o información confidencial, que hacen imprescindible que la persona seleccionada ejecute el trabajo sin delegar ni subcontratar.

14. Ahora bien, el reglamento determina que esta contratación especial abarca los siguientes bienes, obras y servicios: 1. Adquirir obras científicas y técnicas. 2. Reparar ruinas o monumentos históricos. 3. Contratar obras artísticas, artistas, agrupaciones musicales, orquestas musicales. 4. Contratar los servicios de representación legal ante instancias administrativas, jurisdiccionales, de conciliación o arbitraje.

15. En orden de ideas, el presente informe técnico justificativo para el uso del procedimiento de excepción por obras científicas y técnicas para contratar una prestadora que llevar a cabo y desarrolle los ejes de la comunicación estratégica definida por el INDOTEL, destaca que el objeto contractual requerido por la institución se enmarca en el servicio relacionado a adquirir obras científicas y técnicas por las siguientes razones:

- ✓ La comunicación estratégica es un proceso planificado y deliberado de intercambio de información que busca alcanzar objetivos específicos dentro de una organización.
- ✓ Requiere la comprensión de los objetivos estatales e institucionales para presentar soluciones comunicacionales estratégicas.
- ✓ La planificación y ejecución de una estrategia de comunicación implica un análisis profundo de audiencias, canales de difusión, gestión y mensajes clave. Estos elementos

¹ Ver las Resoluciones RIC-69-2021 y RIC-4-2022 de la Dirección General de Contrataciones Públicas en su portal web institucional.

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas – técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

requieren conocimientos especializados en áreas como el análisis de datos, comportamiento de los usuarios, lo que la convierte en una actividad técnica.

- ✓ La creación de una estrategia de comunicación no es arbitraria; se fundamenta en metodologías científicas para evaluar el entorno, el comportamiento de los usuarios en diferentes escenarios, la percepción pública. Estas metodologías incluyen el uso de estudios de mercado, encuestas, análisis de medios y otras herramientas que aportan rigor científico al proceso.
- ✓ La comunicación estratégica, como en otras áreas técnicas, se basa en competencias especializadas y en conocimientos que requieren estudios previos y experiencia profesional acabada. En este sentido, el proveedor seleccionado debe tener habilidades científicas y técnicas específicas, lo que justifica la contratación bajo la excepción del artículo 58, literal a) del reglamento.
- ✓ La producción de un plan de comunicación estratégica genera un resultado intangible pero crucial para la imagen institucional, lo que puede ser considerado como una "obra técnica". Este resultado tiene un impacto directo en la percepción y reputación de la organización, lo cual es difícil de cuantificar, pero altamente valioso, tal como otras obras técnicas o científicas en diferentes campos.

16. Por lo tanto, se justifica la contratación bajo el concepto de "obras científicas o técnicas" al resaltar la naturaleza especializada, el rigor metodológico y el conocimiento avanzado necesarios para desarrollar una estrategia de comunicación efectiva como herramienta adicional para cerrar la brecha digital, cuya estrategia comunicacional debe enfocarse en educar, involucrar a diversos actores y mantener la confianza pública, mientras promueve el desarrollo de infraestructura digital que garantice el acceso equitativo para todos.

17. En consecuencia, el servicio especializado requiere del uso de perfil idóneo que desarrolle planes de comunicación de manera que incluya las dimensiones con aspectos técnico-científicos y su temática para trabajar los ejes definidos por el INDOTEL.

iv. Puntualizaciones sobre la comunicación estratégica

18. La doctrina de comunicación aplicada a las instituciones públicas reúne un conjunto de principios, estrategias y prácticas que guían la manera en que los titulares de las instituciones o sus representantes se comunican con la ciudadanía y con otros actores dentro y fuera del Estado.

19. Su objetivo principal es fortalecer la relación entre el gobierno y la sociedad, fomentando la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, como elementos esenciales de la gobernabilidad democrática. Esto, en adición a los objetivos específicos de cada institución. Y en el caso de INDOTEL, en el apartado i. se ha establecido ampliamente en qué consiste la visión y misión institución, así como las principales funciones que determinan ejecutar acciones que permitan hacer la realidad los objetivos planteados.

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas – técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

20. Es decir que, la comunicación estratégica forma parte de las herramientas del Estado para conectar adecuadamente con la ciudadanía y fomentar la buena gobernanza, por lo que, se requiere de la contratación de sociedades especializadas, con conocimiento en la prestación de este servicio, y que gocen de la confianza y la reputación, no solamente con conocimientos técnicos.

21. Conviene también precisar que la comunicación estratégica no se circunscribe solo a publicidad, ya que ésta es un renglón de la primera, que utiliza medios pagados para promover, en este caso, los mensajes estatales. Es una herramienta común dentro del concepto de comunicación estratégica, pero no implica lo mismo. La comunicación estratégica es un enfoque más amplio que incluye la entrega de mensajes, pero que abarca áreas como el monitoreo, data mining, elaboración de información (datos convertidos y analizados), relaciones públicas, manejo de crisis, entre otras cuestiones.

22. Así las cosas, un plan de comunicación debe reflejar todas las acciones relacionadas con la comunicación, teniendo en cuenta que el primer público son los ciudadanos, por lo que se requiere que sea un proceso planificado y sistemático de desarrollo y difusión de informaciones específicas cuyo objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos.

v. Sobre el perfil del proveedor

23. Al examinar el perfil de Cerame Group Dominicana², hemos verificado que es una firma especializada en la integración de servicios profesionales en comunicaciones corporativas, relaciones con la prensa, medios de comunicación, producción de contenido publicitario; además de estrategias de marketing publicitarias y desarrollo de negocios. Cerame Group Dominicana es una filial de RCD International Advisory, firma de consultoría en comunicaciones, marketing y publicidad, establecida en Puerto Rico - USA - en el año 2004. Cuenta con el soporte de todos los recursos profesionales de RCD International Advisory³, empresa con experiencia profesional en la región del Caribe y Latinoamérica por más de veinte años.

24. Dentro de las áreas de especialidad del proveedor se encuentran el acompañamiento técnico especializado en comunicación estratégica en diferentes escenarios, la planificación de estrategias de comunicación, análisis de estudios de opinión y manejo de crisis de comunicación, diseño de centro de operaciones estratégicas de comunicaciones y su metodología de trabajo, preparación de documentos escritos que detallan las acciones necesarias para alcanzar un objetivo específico, elaboración de planes de comunicaciones y contacto ciudadano.

25. El personal con que cuenta Cerame Group Dominicana lo componen: CEO de RCD International Advisory, Rafael Cerame D'Acosta que cuenta con más de 25 años de experiencia en acompañamiento de comunicaciones y marketing, destacándose en comunicación estratégica

² [Cerame Group Dominicana](#)

³ [About - RCD Int](#)

Informe técnico pericial que evalúa y justifica el uso de un procedimiento de excepción de obras científicas - técnicas para la contratación de una prestadora de servicios de estrategia de comunicación y afines para el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

gubernamental, brindando servicios a gobiernos de Puerto Rico y de la República Dominicana. Igualmente, integran el personal clave de Cerame los señores Leonardo Medvedoff y Pablo Cavana quienes son especialistas en estrategia y comunicación institucional y gubernamental, el desarrollo y gestión de estrategias de comunicación.

26. Visto lo anterior, consideramos que el proveedor indicado es el idóneo para llevar a cabo la contratación que justifica este informe, en ponderación de las capacidades, pericia y especialidad del proveedor, garantizan la ejecución de las dimensiones requeridas por el INDOTEL, aspectos que generan la confianza necesaria para adjudicarle esta contratación, que requiere de elementos particulares, como la discreción y la integridad, que, sin lugar a dudas se identifican en la trayectoria del proveedor.

vi. Consideraciones y recomendaciones finales

27. Las razones esbozadas justifican que sea seleccionada la empresa CERAME GROUP DOMINICANA, por contar con las capacidades técnicas, de especialización en las áreas referidas, y, sobre todo el intangible de la confianza y experiencia reputacional, por lo que resultan totalmente indispensables para poder cumplir con el objeto contractual que es comunicación estratégica, no publicidad simplemente.

28. Con base en todo lo expuesto, y el hecho de que la única parte donde encontramos idoneidad procedimental y correspondencia de ley con el tipo de contratación requerida es en el procedimiento de excepción del artículo 58 del reglamento 416-23, en razón de que demanda de una pericia técnica exclusiva del tipo de sociedad que se está proponiendo la contratación en el aspecto técnico, científico, en la experiencia reputacional; todo lo cual resulta absolutamente indispensable para cumplir con el objeto de la contratación que es de comunicación estratégica del INDOTEL.

29. Que todos estos fundamentos de hecho y de derecho, en suma, justifican el uso de un procedimiento de contratación por excepción directa como el idóneo y preciso para suplir basados en la naturaleza de la obra y conforme a lo establecido en el artículo 6, párrafo, numeral 2 de la Ley 340-06, y sus modificaciones; artículo 58 del Reglamento 416-23, por lo que recomendamos la al comité de compras aprobar el uso del procedimiento de excepción de obras científicas, técnicas y artísticas, mediante el dictado de la resolución de aprobación correspondiente.

Eloy Alberto Tejera
Director de Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones
26/09/2024