

# PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL) 2014 – 2018

## INTRODUCCIÓN

CONATEL, es la entidad pública del Estado de Honduras, que le corresponde regular y fiscalizar el Sector de Telecomunicaciones, siendo la responsable de la ejecución de las Políticas de Telecomunicaciones en Honduras, mediante la aplicación del Decreto Legislativo No. 185-95 (La Gaceta del 05/12/1995), que contiene la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y sus reformas introducidas por los Decretos Legislativos Nos. 118-1997 y 112-2011 (La Gaceta del 25/10/1997 y del 22/07/2011, respectivamente). La Ley fue reglamentada por el Acuerdo 89/97 (La Gaceta del 02/08/97) y su reforma Acuerdo No. 141-2002 (La Gaceta del 26/12/2002). Además, es la encargada de la elaboración y emisión de regulaciones en el Sector de Telecomunicaciones que incluye entre otras, de la gestión y administración del Espectro Radioeléctrico.

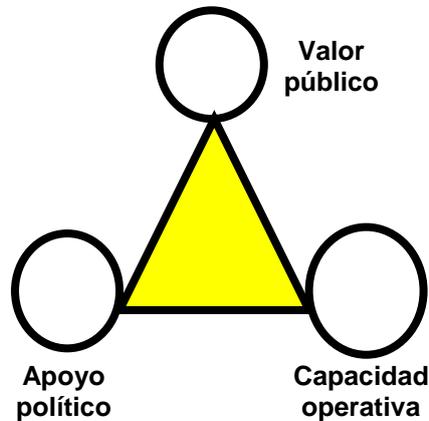
Por esta razón, el presente Plan Estratégico Institucional para el período 2014 - 2018 se rige por lo establecido en la Visión de País 2010 – 2038, el Plan de Nación 2010 – 2022 y el Plan de gobierno 2014 – 2018 que incluye la visión del gobierno en el Plan de Todos, que contiene los principales propósitos del presente gobierno. Se plantea un modelo que define una Visión, Misión y Valores Institucionales, un análisis del Macro Entorno, Diagnostico General de la Institución y los Objetivos y Lineamientos Estratégicos a llevar a cabo para el cumplimiento de los mismos finalizando en la Cadena de Valor Publico de CONATEL. A partir de la aprobación del presente documento, por parte del Pleno de la Comisión de este ente Regulador, se iniciará el desarrollo de la planeación táctica operativa (desarrollo de las acciones estratégicas) donde se concretarán los Planes de Acción y Planes Operativos Anuales (POA), siendo la consecuencia de los objetivos estratégicos planteados

El presente Plan Estratégico será una herramienta esencial en la Gestión Administrativa, permitiendo a través de una participación activa de Comisionados, Jefes de Dirección, Departamento y Unidades el cumplimiento de los objetivos institucionales, la determinación de las estrategias más apropiadas para alcanzar dichos objetivos, sus prioridades y la determinación de los plazos para su ejecución, así como también facilita la utilización ordenada, transparente y eficiente de sus recursos. El propósito es contar con un proceso continuo de planificación, contando con herramientas tecnológicas que le permitan a CONATEL medir continuamente los niveles de cumplimiento y actualización como Entidad Reguladora de las Telecomunicaciones en Honduras.

El modelo de planeación propuesto para poder desarrollar el Plan Estratégico se puede describir en la siguiente gráfica:



La metodología que aplicaremos para desarrollar este Plan Estratégico Institucional (PEI) es la del triángulo estratégico, que expresa que la ejecución de Programas y Proyectos institucionales requiere considerar tres componentes: el valor público que crea la institución, el apoyo político que poseen los programas y proyectos desarrollados por CONATEL y la capacidad operativa de la institución.



El Valor Público se define como el bienestar colectivo que crean diferentes actores sociales. Ese valor no es apropiable por ninguna persona para su beneficio particular, sino que cubre amplios segmentos de la población, y a veces toda la población del país. Posee cuatro dimensiones principales: 1) el bienestar humano, 2) la economía productiva, 3) la sostenibilidad ambiental y 4) la gobernabilidad y participación. La misión de CONATEL es la expresión del valor público que se espera crear y la razón de la existencia de la institución. Si esta misión es demasiado ambiciosa podría no ser factible. Si es demasiado modesta podría desperdiciar muchas oportunidades para la creación de valor público.

El Apoyo Político se define como la diferencia entre apoyo y oposición a una entidad en un asunto específico o a la gestión en general por parte de los actores que hacen parte de su ambiente autorizante y por parte de quienes tienen influencia en estos actores. Para su análisis se deben tomar en cuenta los siguientes recursos del ambiente autorizante: 1) Recursos Económicos; 2) Recursos Políticos; 3) Recursos Sociales; 4) Recursos Físicos, 5) Recursos de Información; 6) Recursos de cohesión; 7) Recursos ideológicos; 8) Recursos de Apoyo. El capital político es el conjunto de recursos aplicables a la acción política y a disposición directa del actor. El Capital político es el principal habilitador de un programa o proyecto, pues es el que determina si contará con el apoyo requerido para llevar a cabo. Cada programa o proyecto del Plan Estratégico Institucional puede ser un generador neto de capital político o un consumidor neto de capital político, dependiendo no sólo de quién apoya y quién se opone a él, sino de las acciones que lleven a cabo el gobernante, su equipo y los principales actores políticos interesados en el asunto, y de la secuencia precisa de tales acciones.

La capacidad operativa de una institución se refiere a tener procedimientos probados, ágiles y eficaces para hacer las cosas. Cuando se trata de hacerlo por primera vez, el proceso de aprendizaje organizacional pueden ser muy lento y surgir numerosos obstáculos. Además, resulta el medio a través del cual la institución espera llevar a cabo las actividades previstas en el Plan Estratégico Institucional. La capacidad operativa es con frecuencia una de las mayores limitaciones para la gestión eficaz, y es muy difícil de superar a corto plazo, pues requiere inversiones sustanciales de recursos y de tiempo. Los componentes de la Capacidad Operativa son: 1) Recursos Financieros; 2) Procesos internos (en calidad, costos, tiempo, participación y rendición de cuentas); 3) Personal capacitado; 4) Sistemas de Información y apoyo a la Gestión. Los procesos internos los podríamos clasificar de la siguiente manera: 1) Procesos internos clave; 2) Procesos internos de apoyo; 3) Procesos internos de rendición de cuentas; 4) Procesos internos exclusivamente normativos. Para evaluar la capacidad operativa se debe cubrir cuatro asuntos: a) Disponibilidad de Recursos Financieros; b) Existencia y calidad de procesos internos claves; c) Capacidades del personal; d) Capacidades de los sistemas de información y apoyo a la gestión.

 GOBIERNO DE HONDURAS COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)	<b>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</b>	Código: DIR-01-FO-1
	<b>MISIÓN INSTITUCIONAL</b>	Versión: 1.0 Fecha: 13/03/2014

Somos el ente regulador del Estado que administra, impulsa y democratiza el sector de las telecomunicaciones, promoviendo el acceso universal a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para potenciar la inversión y reducir la brecha digital.






Revisado por: Freddy Elvir Responsable por La Dirección	Aprobado por: Javier Dacarett Comisionado Presidente
---	--

 GOBIERNO DE HONDURAS COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	<b>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</b>	Código: DIR-01-FO-2
	<b>VISIÓN INSTITUCIONAL</b>	Versión: 1.0 Fecha: 13/03/2014

Ser al 2020 el ente de referencia, líder en Centro América en la regulación de los Servicios de Telecomunicaciones y Acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que permita la inclusión de la población a la sociedad de la información.

  
 Revisado por:  
 Freddy Elvir  
 Responsable por La Dirección



  
 Aprobado por:  
 Javier Dacarez  
 Comisionado Presidente



## VALORES INSTITUCIONALES: EN QUE CREE CONATEL PARA EL LOGRO DEL PLAN ESTRATÉGICO

**Innovación:** introduciendo cambios que requieren un considerable grado de imaginación y constituyen una ruptura relativamente profunda con la forma establecida de hacer las cosas y con ello crear fundamentalmente nuevas capacidades.

**Compromiso Social:** En las labores sociales motivados en los principios de honorabilidad y profesionalismo, invirtiendo tiempo, dinero, ideas en proyectos referido a necesidades de la población Hondureña.



**Transparencia:** En implementar un conjunto de disposiciones y medidas que garantizan la publicidad de la información, relativa de los actos de la institución y el acceso de los ciudadanos a dicha información. Facilitando además canales de información abiertos para usuarios, como para los mismos operadores de servicios de telecomunicaciones.

**Calidad de Servicio:** involucrando las capacidades de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas del sector de telecomunicaciones y la población en general.

## ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

### ENTORNO MUNDIAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Según la tendencia observada en los últimos años, la telefonía fija disminuye en todas las regiones del mundo. El año pasado, la penetración de la telefonía fija se redujo aproximadamente un 2% en todo el mundo y se prevé que alcance el nivel más bajo de los últimos 14 años (más bajo incluso que en el cambio de siglo), con unos 1 100 millones de abonados para finales de 2014.

En 2014, el crecimiento a nivel mundial de la penetración de la telefonía móvil se habrá reducido de un 2,6%, el valor más bajo de los diez últimos años, debido al nivel de saturación alcanzado por el mercado, especialmente en los países desarrollados, donde la penetración alcanzará el 121%. Para finales de 2014 habrá casi tantos abonados a la telefonía móvil celular (6 900 millones) como personas en la Tierra. Aunque la cobertura de la población rural en materia de servicios de telefonía móvil celular es muy alta (un 87% en todo el mundo), a finales de 2012, unos 450 millones de personas en el mundo entero no tenían todavía a su alcance una señal móvil.

En 2014, se alcanzará un total de 711 millones de abonados a la banda ancha fija en todo el mundo, lo que equivale a una tasa de penetración de casi el 10%, frente a los 220 millones de abonados y al 3,4% registrados en 2005. La banda ancha móvil sigue siendo el segmento de mercado de más rápido crecimiento, con tasas de crecimiento continuo de dos cifras en 2014 y una penetración mundial estimada del 32%, el cuádruple de la tasa de penetración registrada tan solo cinco años atrás. En los países desarrollados, el número de abonados 3G superó al de abonados 2G en 2010 pero ahora el crecimiento de las conexiones 3G se ha estancado. En los países en desarrollo sigue habiendo una gran mayoría de abonados a redes 2G, pero las redes 3G están creciendo rápidamente y sus abonados superarán a los abonados 2G en unos años. Durante el último decenio, el ancho de banda Internet internacional ha experimentado un pronunciado aumento, de aproximadamente 1 600 Gbit/s en 2001 a 60 400 Gbit/s en 2010 y a más de 140 000 Gbit/s en 2013. Para finales de 2014, casi el 44% de los hogares de todo el mundo dispondrán de acceso a Internet en casa, cuando hace un año se trataba del 40% y hace cuatro, del 30%. Para finales de 2014, el 78% de los hogares de los países desarrollados dispondrán de acceso a Internet, en comparación con el 31% en los países en desarrollo y el 5% en los países menos adelantados (PMA).

En 2012, el total de ingresos generados por las telecomunicaciones se estancó en 1,88 billones USD, es decir el 2,7% del PIB mundial. En 2012, la inversión en telecomunicaciones creció un 4% en todo el mundo hasta alcanzar 307 000 millones USD. A pesar del continuo crecimiento desde 2010, no se han recuperado los niveles de inversión de 2008.

La utilización de Internet está creciendo a un ritmo constante, el 6,6% en 2014 (3,3% en los países desarrollados y 8,7% en los países en desarrollo). En los países en desarrollo, el número de usuarios de Internet se ha duplicado en cinco años (2009-2014), y dos tercios de los usuarios de Internet viven actualmente en países en desarrollo. Para finales de 2014, casi 3 000 millones de personas utilizarán Internet, lo que supone una tasa de penetración mundial del 40,4%. A pesar de los avances realizados, 4 300 millones de personas en todo el mundo no utilizan aún Internet, y el 90% de ellas viven en países en desarrollo.

El Índice de Desarrollo de las TIC (IDT) es un índice compuesto que combina 11 indicadores en una medida de referencia que sirve para supervisar y comparar la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) entre los países. Los objetivos principales del IDT son medir:

- el nivel y la evolución cronológica del desarrollo de las TIC en los países y en comparación con otros países;
- los progresos del desarrollo de las TIC en los países desarrollados y en desarrollo;
- la brecha digital, es decir, las diferencias entre los países según sus niveles de desarrollo de las TIC;

- las posibilidades de desarrollo de las TIC o la medida en que los países pueden utilizar las TIC para fomentar su crecimiento y desarrollo.

Según la UIT el índice de desarrollo de las TIC (ID-TIC), se divide en tres subíndices: el subíndice de acceso, el subíndice de utilización y el subíndice de capacidades, que corresponden cada uno a aspectos y componentes diferentes del proceso de desarrollo de las TICs. Cada sub-índice está compuesto de los siguientes indicadores: Sub-índice de acceso a las TICs: a) Densidad Telefónica Fija; b) Densidad Telefónica Móvil; c) Ancho de Banda de Internet internacional por cada usuario; d) Porcentaje de hogares con computadora; e) Porcentaje de hogares con acceso a Internet. Sub-índice de utilización de las TICs: a) Porcentaje de Usuarios de Internet; b) Densidad de suscriptores alámbrico fijos en Banda Ancha; c) Densidad de suscriptores inalámbricos en Banda Ancha. Sub-índice de capacidades de las TICs: a) Tasa de alfabetización de los adultos; b) Porcentaje bruto de inscripción en enseñanza secundaria; c) Porcentaje bruto de inscripción en enseñanza terciaria.

A continuación se presenta el índice que ha alcanzado Honduras y su relación con países mejor posicionados a nivel mundial, latinoamericano y de la región centroamericana:

PAIS	Ranking 2013	ID-TIC 2013*	Ranking 2012	ID-TIC 2012
DINAMARCA	1	8.86	2	8.78
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	14	8.02	14	7.90
URUGUAY	48	6.32	51	5.92
COSTA RICA	55	5.92	55	5.64
PANAMA	82	4.75	77	4.69
REPUBLICA DOMINICANA	102	4.06	105	3.78
EL SALVADOR	110	3.61	110	3.47
GUATEMALA	118	3.20	117	3.11
<b>HONDURAS</b>	<b>119</b>	<b>3.18</b>	<b>119</b>	<b>3.01</b>
NICARAGUA	120	2.96	120	2.78

\*Fuente: Medición de la Sociedad de la Información 2014, UIT

## ENTORNO ECONÓMICO NACIONAL<sup>1</sup>

De acuerdo con el informe de octubre 2013 del Fondo Monetario Internacional (FMI) sobre las “Perspectivas de la Economía Mundial”, la actividad económica mundial registraría una expansión de 2.9% en 2013 y de 3.6% en 2014, inferiores en 0.3 puntos porcentuales (pp) y 0.2 pp respecto a proyecciones anteriores; comportamiento determinado por el desenvolvimiento de las economías

<sup>1</sup> Actualización de la información 2014 se efectuara cuando se publique la memoria del Banco Central para el año 2014, programada para el segundo trimestre del año 2015.

avanzadas -los Estados Unidos de América (EUA) y Japón- y el crecimiento de las economías de mercados emergentes.

Para Centroamérica y República Dominicana se prevé que, en promedio, el crecimiento sería de 3.4% para 2013 y 3.6% en 2014. La actividad económica en esta región se ha visto afectada por una demanda externa débil, flujos estacionarios de remesas y por choques de oferta negativos, tales como los efectos adversos sobre las cosechas de café. La inflación esperada para la región se estima que en promedio se situó en 4.4% para 2013 y 2014.

La economía hondureña continuó presentando una evolución positiva en 2013, al alcanzar un crecimiento de 2.6%; comportamiento explicado por el dinamismo mostrado por las actividades económicas de: Comunicaciones Intermediación Financiera, Agricultura, Ganadería, Caza, Silvicultura y Pesca y manufactura. La inflación interanual fue de 4.92%, porcentaje que se situó dentro del rango meta establecido en el Programa Monetario revisado de 2013-2014 (5.5%  $\pm$  1.0 pp).

La actividad de Comunicaciones reveló un crecimiento de 6.4%, impulsado por los programas de expansión tecnológica de las empresas operadoras de telefonía móvil, destacándose durante el año 2013 la asignación del espectro para la operación de la banda 4G, que permitirá ampliar el acceso a internet y la transmisión de datos; así como la extensión de la cobertura geográfica y la diversificación en la prestación de sus servicios (televisión por cable y satelital, transmisión y conmutación de datos).

La demanda agregada creció 0.8% (3.9% en el año previo); comportamiento explicado por la desaceleración de la demanda externa y del gasto de consumo final.

Entre los principales factores que impulsaron el crecimiento en la demanda global, destaca el gasto del consumo final, el cual presentó un alza de 2.6%, inferior al registrado en 2012 (2.7%), debido en parte a la disminución en el ingreso disponible de los hogares, especialmente de aquellos relacionados con la actividad de cultivo y beneficiado de café, afectados tanto en volumen como por menor precio internacional. Sin embargo, la situación anterior fue atenuada por el aumento en el flujo de remesas familiares recibidas del exterior.

Por su parte, la inversión interna bruta mostró una variación negativa de 6.2% (3.4% en 2012), por la disminución de las importaciones de maquinaria y equipo, así como de la actividad de la construcción privada.

A diciembre de 2013, como resultado de las medidas implementadas por la Autoridad Monetaria, el comportamiento de la inflación se situó dentro del rango meta establecido en el PM (5.5%  $\pm$  1.0 pp) al alcanzar una tasa interanual de 4.92%, menor en 0.67 pp a la del año anterior (5.39%); lo anterior fue originado por el comportamiento en los precios de los combustibles, algunos productos alimenticios y del suministro de electricidad en la vivienda.

Los rubros que tuvieron mayor incidencia en este comportamiento son: “Alimentos y Bebidas no Alcohólicas” con 1.59 pp; “Alojamiento, Agua, Electricidad, Gas y Otros Combustibles” con 1.09 pp; “Prendas de Vestir y Calzado” 0.42 pp; “Muebles y Artículos para la Conservación del Hogar” con 0.36 pp; y “Transporte” con 0.33 pp. En conjunto los rubros antes mencionados aportaron el 77.03% de la inflación total.

Durante 2013, las exportaciones de mercancías generales fueron de US\$3,858.2 millones, 9.9% menos que lo registrado en 2012, comportamiento explicado en su mayoría por la caída en el valor de las ventas de café (US\$638.6 millones), resultado del menor precio internacional (30.2%) y del volumen exportado (21.9%); esto último como resultado del daño ocasionado por la “Roya”.

*(Fuente: Memoria Anual 2013, Banco Central de Honduras (BCH)).*

## **ENTORNO DE POLÍTICAS DEL GOBIERNO CENTRAL**

Las Políticas Nacionales en el Sector de Telecomunicaciones, según la Ley Marco del Sector de Telecomunicación se enfocan en convertir este Sector en una herramienta estratégica de desarrollo integral solidario, equitativo y garantizando el acceso universal y el uso efectivo de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC's), focalizándose en las necesidades de todos los ciudadanos y garantizando el ingreso de los mismos a la sociedad de la información y el conocimiento. Es por ello que es importante determinar las políticas o ejes estratégicos del área sectorial en la que CONATEL estará integrada bajo la nueva organización del Gobierno Central, que utilizara como instrumento al "Plan De Todos Para Una Vida Mejor" que contiene tres propósitos básicos:

1. La búsqueda de la paz y la erradicación de la violencia.
2. La generación masiva de empleo mediante el desarrollo competitivo de Honduras y la democratización de la productividad.
3. El desarrollo humano, la reducción de las desigualdades y la protección social de todos los hondureños.

Asimismo, todas las acciones e intervenciones realizadas por la Administración Gubernamental 2014-2018 se orientaran a la realización de sus 10 compromisos:

1. Proteger la vida y los bienes de los hondureños.
2. Promoción de inversiones, competitividad y dinamización del comercio exterior.
3. Generar 200,000 empleos "dignos", directos por año.
4. Convertir a Honduras en el país con mejor infraestructura y logística productiva de Centroamérica.
5. Incorporar las 830,000 familias en pobreza extrema a la plataforma de vida mejor.
6. Implementación gradual de un sistema universal de previsión social para todos los trabajadores de Honduras.
7. Implementación integral y progresiva de la Ley Fundamental de educación para lograr la ampliación de la cobertura y el mejoramiento de la calidad de la educación.
8. Lograr la cobertura universal y gratuita de los servicios de salud mediante un modelo de descentralizado, de atención primaria y preventiva, y la dotación segura de medicinas.
9. Estabilizar la situación macroeconómica del país, impulsando el crecimiento económico incluyente de la nación y el desarrollo de los hondureños.
10. Reforma y modernización del estado transformando el estado para lograr un gobierno moderno, sencillo y eficiente.

Aunado a lo anterior y siendo que CONATEL es una institución que forma parte del sector de regulación económica, se han identificado las siguientes políticas para el desarrollo del Sector de Telecomunicaciones:

- Ampliar y modernizar los servicios de telecomunicaciones y de otros servicios necesarios para la comunicación en el país a bajo costo, con un marco regulatorio claro, que permita alcanzar índices adecuados de productividad, competitividad y calidad de los servicios en el marco de los estándares nacionales e internacionales.
- Estimular y garantizar una mayor inversión pública y/o privada en la prestación de los servicios de telecomunicaciones en condiciones de equidad competitiva, bajo mecanismos de regulación.
- Administrar, regular y controlar el Espectro Radioeléctrico por considerarlo un recurso esencial para las telecomunicaciones que son un sector estratégico para el desarrollo del país.

- Establecer regulaciones que permitan la protección de los usuarios de los Servicios de Telecomunicación que incluye la fijación de tarifas accesibles para la población en general y la mejora continua de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- Promover la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en todos los procesos para el desarrollo del País (educación, salud, actividades productivas, acceso social y gobierno electrónico).
- Impulsar el desarrollo de redes de Telecomunicación en las comunidades rurales de Honduras que no posean una oferta de servicios de telecomunicación.

Adicionalmente a estas disposiciones en CONATEL, se ha establecido las siguientes políticas internas para fortalecerla institucionalmente:

- Optimizar el uso de recursos y control de gasto corriente.
- Seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- Fortalecimiento del talento humano al fomentar la permanente capacitación del personal técnico especializado en las tecnologías de nueva generación de telecomunicaciones y los modelos de regulación aplicables al país, así también con capacitación al personal de apoyo (técnico administrativo).
- Mantener un sistema de gestión de la calidad y mejoramiento continuo en los procesos internos.

## **ENTORNO DE POLITICAS DE INDOLE SOCIAL**

Las telecomunicaciones constituyen un factor fundamental en el desarrollo social de Honduras, contribuyendo a elevar la eficiencia tanto de la administración como del proceso mismo de producción y comercialización de bienes y servicios. Por ello, a nivel mundial existe la preocupación de mejorar los estándares de vida de la población en general, dando especial atención a la prestación de los servicios de telecomunicaciones a los sectores menos favorecidos. Las telecomunicaciones no solo permiten conectar a los pueblos y sus habitantes sino que además generan oportunidades para elevar el nivel de vida de la población mediante su incorporación al mundo globalizado, y a las oportunidades de educación, comercio, y otras formas de desarrollo productivo.

Es esencial dirigir los esfuerzos del gobierno y de la inversión privada a la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones, y por ende al desarrollo de las regiones y poblaciones, particularmente las comunidades rurales y urbanas marginales no atendidas, para contribuir a generar mejores oportunidades de desarrollo en el país.

Frente al escenario de expansión de los servicios de telecomunicaciones a zonas rurales, es necesario que se fijen objetivos y metas de manera que sirvan de guía para que CONATEL pueda medir los avances de este proceso de desarrollo e inversión en el sector, tales como:

- Incorporar la cobertura de los servicios de telefonía fija y/o móvil a todos las comunidades de la Republica que carecen de dichos servicios.
- Incrementar sustancialmente el acceso a Internet y desarrollar la banda ancha en Honduras promocionando proyectos comunitarios de TIC's en localidades de la Republica que carecen de dichos servicios.
- Promover proyectos de acceso al internet en zonas públicas a fin de impulsar el acceso a la población que no tiene acceso a este servicio.
- Incorporar medidas para promover el Servicio Universal de las Telecomunicaciones que incluirá la posibilidad de brindar servicios subsidiados, en vista que existe cobertura de servicios de telecomunicaciones en su comunidad, sin embargo la población no posee la capacidad económica para acceder a los mismos.
- Implementación de medidas regulatorias para beneficio de usuarios discapacitados.

## ENTORNO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

La industria de las Telecomunicaciones es una de las más dinámicas de la economía hondureña, observándose un notable desempeño en los últimos años. Esta situación ha sido impulsada por el flujo de **innovaciones tecnológicas** propias de la industria, la evolución favorable de la economía hondureña y las modificaciones normativas y regulatorias implementadas en el Sector de Telecomunicaciones. Este buen desempeño se ha caracterizado por el impulso de nuevos y mejores servicios, menores tarifas, mayores inversiones, expansión de la cobertura y del acceso a los servicios por usuarios de menores ingresos, crecimiento del consumo o tráfico, todo lo cual se ha traducido en un mayor bienestar para los usuarios.

Las principales consideración en aspectos tecnológicos a tomar en cuenta son:

- Promover la digitalización de los servicios.
- Impulsar a que los operadores implementen las últimas tecnologías en el Sector de Telecomunicaciones.
- Impulsar tecnologías que promuevan el uso eficiente del Espectro Radioeléctrico.
- Mantener el principio de la neutralidad tecnológica a fin de promover la implementación de las tecnologías más eficientes.

## ENTORNO NACIONAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Para el año 2014 el Sub-sector de la Telefonía Móvil ha tenido un crecimiento de líneas activas de 1.76% con respecto al año anterior, observando una cantidad de usuarios de 7,603,335. La densidad de telefonía móvil del país tuvo un decrecimiento de 0.24% con respecto al año anterior, observándose un valor de 87.57 líneas telefónicas móviles por cada 100 habitantes para finales del año. Se observa que la densidad telefónica móvil se ha mantenido durante este último año ante un crecimiento lento de los dos grandes operadores de telefonía móvil.

En telefonía fija se observa un descenso en el número de usuarios de 7.13% con respecto al año anterior, observándose un total de líneas fijas de 540,345 para el tercer trimestre de 2014. La densidad telefónica fija tuvo una reducción de 8.95% con respecto al año anterior, lo que colocó la misma en 6.22 líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes. Entre los factores que explican este fenómeno de decrecimiento se destaca la creciente sustitución de líneas fijas residenciales por teléfonos móviles, lo cual es una tendencia mundial como vemos en el entorno mundial del sector de telecomunicaciones.

Para el año 2014, el tráfico telefónico en las redes de telefonía móvil mostro un descenso de 9.6% del tráfico originado y del 8.83% del tráfico terminado con respecto al 2013, observándose un tráfico telefónico móvil nacional originado de 16,415 millones de minutos de llamadas telefónicas y un tráfico telefónico móvil nacional terminado de 16,434 millones de minutos de llamadas telefónicas. Además, durante ese mismo año se observó un aumento en el tráfico telefónico fijo originado de 12.37% y una reducción del tráfico telefónico fijo terminado de 8.69% con respecto al año 2013, observándose un tráfico telefónico fijo nacional originado de 1,016 millones de minutos de llamadas telefónicas y un tráfico telefónico fijo nacional terminado de 787 millones de minutos de llamadas telefónicas.

El servicio de Internet para el año 2013 alcanzó una penetración de 17.8 usuarios de Internet por cada 100 habitantes en el país<sup>2</sup>, lo que representa un incremento de 16.34% con respecto al año 2012, estimándose una cantidad de 1,522,803 hondureños que utilizan el Internet. Los indicadores el servicio de Internet con conectividad de Banda Ancha (velocidades de mayores o iguales a 512 Kbps), mostraban un crecimiento del 53% en la densidad de suscriptores de Internet fijos en Banda Ancha llegando a un valor de 1.4% y un decrecimiento de 3.48% en la densidad de suscriptores de Internet móviles en Banda Ancha observándose un valor de 12.04%.

---

<sup>2</sup> Datos proporcionados por el INE, información que estará actualizada para el año 2014 hasta el segundo trimestre de 2015.

La anchura de banda internacional de internet del país fue de 26,250 Mbps en el enlace de entrada (descendente), para el año 2014, lo que representa que el Ancho de Banda internacional de internet por usuario de 0.02 Mbps. La velocidad de acceso a internet en HONDURAS más utilizada, tomando en cuenta las conexiones fijas y móviles, es la de 1Mbps, representando el 53% del total de los suscriptores de Internet. Del total de abonados de telefonía móvil el 15.03% poseen acceso de internet móvil, o sea 1 de cada 7 suscriptores móviles posee contratado el servicio de Internet móvil.

Durante el año 2014 los ingresos totales de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (Internet, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por suscripción) crecieron en un 11% con respecto al año anterior, observando un total de 18,962 Millones de Lempiras. La inversión de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones se incrementó un 25% alcanzando un total de 1,971 Millones de Lempiras.

Para el año 2014, los promedios de las tarifas para el servicio de Telefonía Fija resultaron en los siguientes valores: a) Tarifa de instalación residencial, Lps 669.29; b) Tarifa mensual de telefonía residencial: Lps 122.08; c) Tarifa de instalación comercial, Lps 1,337.59; d) Tarifa mensual de telefonía comercial Lps 175.00; e) tarifa del minuto local, Lps 0.61; f) tarifa del minuto nacional, Lps 0.61; g) tarifa del minuto a redes de telefonía móvil, Lps 3.22.

Los promedios de las tarifas para el servicio de Telefonía Móvil resultaron en los siguientes valores: a) Tarifa de conexión Pre-pago, Lps 40.00; b) Tarifa conexión Post-pago: Lps 18.00; c) Tarifa mensual post-pago, Lps 527.12; d) tarifa minuto Pre-pago Lps 2.75; e) tarifa del minuto Post-pago, Lps 1.76; f) tarifa mensaje SMS en pre-pago, Lps 1.30.

Los promedios de las tarifas para el servicio de Telefonía Internet resultaron en los siguientes valores: a) Tarifa a 128Kbps, Lps 288.00; b) Tarifa a 256Kbps, Lps 314.00; c) Tarifa a 512Kbps, Lps 461.00; d) tarifa a 1Mbps Lps 668.00; e) tarifa a 2Mbps, Lps 830.00; f) tarifa a 3Mbps, Lps 1,013.00; g) tarifa a 5Mbps, Lps 1,186.00; h) tarifa a 8Mbps, Lps 1,623.00; i) tarifa a 10Mbps, Lps. 2,174.00; j) tarifa a 15Mbps, Lps. 3,106.00; k) tarifa a 20Mbps, Lps. 4,091.00.

Para el año 2014 los 10,469,651 suscriptores de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, TV por suscripción vía cable, Internet) generaron un total anual de 1,291,670 reclamos de diferentes tipos hacia los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, lo que significa un promedio de 107,639 reclamos mensuales de suscriptores hacia operadores del sector de telecomunicaciones, representando un 1% de todos los suscriptores del sector de telecomunicaciones.

## DIAGNÓSTICO GENERAL

Análisis FODA reformulado en el año 2014:

### Análisis Externo

#### **Oportunidades:**

Eventos, hechos o tendencias en el entorno externo que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de CONATEL, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Principales oportunidades para aprovechar:

- 01.** Establecer alianzas estratégicas con Instituciones Públicas y Privadas a nivel nacional e internacional, para lograr convenios de cooperación.
- 02.** Desarrollo y fomento de nuevos proyectos basados en nuevas tecnologías que impulsen las telecomunicaciones a nivel nacional e internacional, promoviendo su implementación acorde a los servicios del Sector de Telecomunicaciones.
- 03.** Creciente demanda de Servicios de Telecomunicaciones.

- 04.** Acceso Universal de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y el desarrollo de la conectividad de banda ancha.
- 05.** Promoción de la competencia leal de los operadores del Sector de Telecomunicaciones para incentivar la inversión privada.
- 06.** Impulsar el desarrollo de las TICs creando una plataforma virtual de gobierno.

#### **Amenazas:**

Eventos, hechos o tendencias en el entorno de CONATEL que privan, limitan o dificultan el desarrollo operativo.

Las amenazas a la institución identificadas son:

- A1.** No disponer de una Ley Marco acorde con la modernización del Sector de Telecomunicaciones.
- A2.** La no definición de competencias específicas entre CONATEL, La Comisión de Defensa y Promoción de la Competencia, Fiscalía y Dirección de Protección al Consumidor perjudicando tanto a operadores como a usuarios.
- A3.** Ausencia de Jueces en materia de telecomunicaciones que producen fallas inaplicables que afectan la competencia del regulador.
- A4.** La existencia de operadores del Sector de Telecomunicaciones que operan en forma ilegal.

#### **Análisis Interno**

Los principales factores internos son:

#### **Fortalezas:**

Actividades y atributos internos de CONATEL que contribuyen y apoyan en el logro de los objetivos de la Institución.

Las fortalezas de la institución identificadas son:

- F1.** Institución única y consolidada especializada en el Sector de Telecomunicaciones que administra y regula el Espectro Radioeléctrico.
- F2.** Compromiso de la Administración Superior por apostar al cambio estructural de la Institución.
- F3.** Capital Humano profesional especializado en todas las áreas.
- F4.** Aplicación de herramientas y sistemas informáticos en la gestión documental.
- F5.** Mejora continua de los procesos institucionales claves para la creación de valor público.
- F6.** Mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Telecomunicaciones y Administración del Espectro (SITAE).
- F7.** Aprobación por parte del Congreso Nacional del Fondo de Inversiones de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (FITT).

#### **Debilidades:**

Actividades a lo interno de CONATEL que privan o dificultan el éxito de la Institución.

Las áreas de mejora o debilidades institucionales identificadas son:

- D1.** Estructura Organizacional no acorde a los cambios que habrán de realizarse para el fortalecimiento institucional.
- D2.** Limitaciones de espacio físico en el edificio principal de CONATEL.
- D3.** Escasa presencia de CONATEL a nivel regional.
- D4.** Falta de un plan de capacitación continuo.
- D5.** Falta de participación y representación permanente a todo nivel en los temas de interés en foros regionales e internacionales relacionados con el Sector de Telecomunicaciones.

- D6. Falta de socialización y promoción a la ciudadanía sobre el rol de CONATEL como Regulador de las Telecomunicaciones.
- D7. Capacidad limitada para atender y dar seguimiento a denuncias presentadas por usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.
- D8. Reducción de la disponibilidad presupuestaria.

## **ROL ESTRATÉGICO A TOMAR POR PARTE DE CONATEL**

CONATEL, en su calidad de Organismo Regulador de los Servicios de Telecomunicaciones, es una entidad pública netamente técnica y especializada que participa regulando un mercado dinámico y permanentemente cambiante.

Por lo tanto requiere fortalecer su organización, contar con una infraestructura informática adecuada, optimizar sus labores de supervisión y fiscalización a las operadoras de los Servicios de Telecomunicaciones, contar con oficinas descentralizadas de atención y orientación a usuarios a nivel nacional.

Además, necesita contar oportunamente con el aporte de expertos internacionales que le permitan desarrollar los estudios necesarios para tomar decisiones informadas y consistentes con su visión de largo plazo en temas de regulación, promoción de inversiones y expansión de los servicios, supervisión de los servicios, impacto de la convergencia industrial y tecnológica, entre otros.

En resumen, se requiere asegurar la continuidad de los Servicios de Telecomunicaciones y mejorar la operatividad de diversas actividades para potenciar las funciones del organismo regulador a fin de generar mayor valor a los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, permitiendo a su vez, un mayor acceso de la población a dichos servicios, elevando así su calidad de vida.

## **PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL**

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), como parte del Sistema Institucional Público, orienta su gestión al desarrollo nacional, erradicación de la pobreza, promoción del desarrollo sostenido, sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y riqueza, basándose con la Visión de País 2010 – 2038 y Plan de Nación 2010 – 2022, especialmente con el objetivo 4 de la misma, que establece “Un Estado Transparente, responsable, eficiente y competitivo”, y con el siguiente lineamiento estratégico N° 10: “Competitividad, Imagen de País y Desarrollo de sectores productivos”, que incluye el indicador N° 61: “Calificación de Honduras en el Índice de Competitividad (Global Word Economic Forum)”, ya que un Sector de Telecomunicaciones ampliamente desarrollado contribuye a tener un país más competitivo.

Además, teniendo en cuenta el Plan de Todos de la actual administración 2014 -2018, los programas y proyectos de creación de valor público para en el sector de telecomunicaciones que CONATEL estará impulsando, se orientan con el Propósito N° 2: La generación masiva de empleo mediante el desarrollo competitivo de Honduras y la democratización de la productividad, ya que mejores índices de desarrollo en el sector de telecomunicaciones contribuyen a mejorar la competitividad del país. Asimismo, contribuyen con el Compromiso N° 2: Promoción de inversiones, competitividad y dinamización del comercio exterior; y Compromiso N° 4: Convertir a Honduras en el país con mejor infraestructura y logística productiva de Centroamérica, ya que son compromisos que abarcan temas de competitividad y mejoramiento de la infraestructura del país, especialmente la infraestructura del sector de telecomunicaciones.

Asimismo, el Sector de Telecomunicaciones también es uno de los sectores más productivos del País y por ello se engloba también en el objetivo N°3 de la Visión de País y Plan de Nación, que establece “Una Honduras productiva, generadora de oportunidades y empleos dignos, que aprovecha de manera sostenible sus recursos y reduce la vulnerabilidad ambiental.”

Por lo anterior se recomiendan los siguientes indicadores principales para medir el desempeño del Sector de Telecomunicaciones:

1. Usuarios de Telefonía Fija: Número de líneas de telefonía fija activas durante un mes.
2. Densidad Telefónica Fija: que representa el índice obtenido del número de líneas telefónicas fijas sobre la población total del país.
3. Usuarios de Telefonía Móvil: Número de líneas móviles activas durante un mes.
4. Densidad Telefónica Móvil: que representa el índice obtenido del número total de líneas telefónicas móviles sobre la población total del país.
5. Suscriptores de Internet Fijos: Cantidad de abonados del servicio fijo de internet.
6. Suscriptores de Internet Móvil: Cantidad de abonados del servicio móvil de internet.
7. Usuarios de Internet por cada 100 Habitantes: que representa el número de usuarios de internet sobre la población total del país (Indicador generado por el INE).
8. Suscriptores de Internet Fijos con conectividad de Banda Ancha: Cantidad de suscriptores de internet fijos con conectividad de Banda Ancha
9. Suscriptores de Internet Móviles con conectividad de Banda Ancha: Cantidad de suscriptores de internet móviles con conectividad de Banda Ancha
10. Densidad de suscriptores de Internet fijos con conectividad de Banda Ancha: que representa el número de suscriptores de internet fijos con conectividad de banda ancha sobre la población total del país.
11. Densidad de suscriptores de Internet Móviles con conectividad de Banda Ancha: que representa el número de suscriptores de internet móviles con conectividad de banda ancha sobre la población total del país.
12. Tráfico telefónico nacional fijo originado y terminado: que representa el número de minutos de llamadas telefónicas entrantes y salientes de las redes de telefonía fija.
13. Tráfico telefónico nacional móvil originado y terminado: que representa el número de minutos de llamadas telefónicas entrantes y salientes de las redes de telefonía móvil.
14. Tráfico de Internet: que representa el número de Mbps de las redes de internet.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- OE1.-** DEMOCRATIZAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MEJORANDO EL USO Y LA ASIGNACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO A LA POBLACIÓN, COMO FIN SUPREMO DE LAS COMUNICACIONES.
- OE2.-** INCREMENTAR LA INVERSIÓN EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES CON PROYECTOS PARA NUEVOS Y MODERNOS SERVICIOS.
- OE3.-** PROMOVER LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN.
- OE4.-** PROMOVER EL DESPLIEGUE Y USO EFICIENTE DEL DESARROLLO DE LAS TICS PARA LA POBLACION EN GENERAL.

## PRINCIPALES RETOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES E INSTITUCIONALES PARA CONATEL.

- 1. Información del mercado/Operadores:** Para CONATEL, la información sobre el sector de las telecomunicaciones y sus agentes, constituye la más poderosa herramienta con la que cuenta para la toma de decisiones y es, por tanto, la base misma del análisis y piedra angular de su política regulatoria. Es necesario y debe ser prioridad para este organismo regulador, continuar la implementación del sistema de colección, tratamiento y gestión de la información, que sirva de base y fundamento para cada una de las actuaciones regulatorias.
- 2. Acceso y Servicio Universal:** Proponer proyectos para la implementación de servicios de telecomunicaciones en zonas no poseen cobertura o no existe acceso del servicio. Además, promocionar proyectos de brindar acceso a Internet en escuelas y colegios públicos del país.
- 3. Gestión del Espectro Radioeléctrico:** a) Continuar el proceso de transición a la Televisión Terrestre Digital (TTD) con el propósito de cambiar el formato de análogo a digital. b) Realizar estudios de viabilidad para los procesos de migración de las bandas 450 MHz, 900 MHz, banda 2.6 GHz y radiodifusión sonora digital para sus respectivas asignaciones.
- 4. Desarrollo de la Banda Ancha:** Establecer un Plan de Estímulo a la Banda Ancha, tanto del lado de la oferta como de la demanda, basado en la obtención de un conocimiento de los tipos de despliegue, las tecnologías (fija o móvil), para generar políticas de fomento para el desarrollo de la banda ancha y promoción de las TIC's.
- 5. Calidad de servicios de telecomunicaciones:** Establecer procesos ágiles de atención a denuncias de usuarios de servicios de telecomunicaciones dentro de CONATEL y mejorar la fiscalización de los procesos de controversia entre los usuarios y los operadores del sector de telecomunicaciones. Además definir indicadores de calidad de servicio tanto técnicos de las redes de servicios de telecomunicaciones como de satisfacción y percepción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- 6. Información Pública y Transparencia:** Proporcionar información expedita simplificando procesos, con una capacidad de respuesta dinámica y efectiva que contribuya a mejorar la imagen institucional.
- 7. Proyecto SITAE:** A fin de promover el fortalecimiento de CONATEL este proyecto busca automatizar los procesos de la Administración del Espectro Radioeléctrico, mejorar la gestión de los procesos clave para la creación de valor público, a fin de brindar mejores servicios para los operadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Se requiere de un presupuesto de inversión para mejorar la cobertura del sistema de comprobación técnica del espectro radioeléctrico y además finalizar la implementación de la automatización de los procesos clave y de apoyo de los productos estratégicos de CONATEL.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

A fin de mejorar el desempeño institucional de CONATEL se ha trabajado en la implementación un sistema de Gestión de Calidad de CONATEL, definido bajo los siguientes compromisos de calidad:

1. Cobertura / Acceso
2. Comunicación
3. Certidumbre
4. Celeridad
5. Cumplimiento
6. Competencia
7. Calidez
8. Credibilidad
9. Capacidad
10. Colaboración

En base a estos compromisos se han definido los siguientes objetivos de calidad para el presente año:

1. Mejorar las habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los empleados.
2. Lograr atención total de Consultas, Denuncias y Reclamos de los ciudadanos.
3. Obtener Certificado ISO 9001:2008.
4. Desarrollar o mejorar sistemas informáticos y/o módulos para soporte de los procesos del alcance del SGC.

En el anexo a este Plan Estratégico Institucional un cuadro que contiene el detalle de los objetivos de calidad del sistema de gestión de calidad que se está implementado en CONATEL, junto con los indicadores correspondientes, plan de acción, recursos críticos y responsables.

## **PRINCIPALES PROYECTOS**

### **PERIODO 2015**

Para este año se programaron los siguientes proyectos que forman parte del Plan Estratégico Institucional, para la promoción de la Inversión y competencia en el sector de las telecomunicaciones, la inclusión de la ciudadanía para la reducción de la Brecha Digital, así como la búsqueda de la protección de los beneficios de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y además promover el fortalecimiento institucional de CONATEL:

#### **PROYECTOS PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES:**

1. Emisión, he implantación del Reglamento de Calidad de Servicio Móvil QoS: Emitir una Resolución Normativa de Carácter General que establezca los parámetros de Calidad de Servicio para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil.
2. Implementación de Etiquetación de Equipos Homologados: Se definirá el procedimiento para el etiquetamiento de los equipos homologados. Además, establecer el Marco Regulatorio, elaborando el Reglamento Específico de Homologación en el cual se incluye entre otros, el procedimiento de etiquetamiento de equipos homologados. Finalmente, implementara el Procedimiento de Etiquetamiento de Equipos Homologados.
3. Reglamento de Servicios Por Suscripción: Armonizar la Regulación Referente a los Servicios Por Suscripción a fin de que El marco Regulatorio se encuentre contenida en un sola Resolución Normativa.
4. Atribución de la banda de 2.5 GHz para las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT): Realizar estudios de factibilidad para migrar a los operadores de los servicios actualmente autorizados en la banda de 2.5 GHz a fin de atribuirle a los servicios IMT.
5. Actualización al Reglamento de Espectro Ensanchado: Realizar estudios de factibilidad para ampliar el rango de frecuencias de operación de los sistemas que utilizan la tecnología de espectro ensanchado.
6. Actualización al Reglamento del Servicio de Radioaficionados: Realizar estudios de factibilidad modificar los parámetros técnicos de operación de las estaciones del servicio de radioaficionados.
7. Análisis del rango de frecuencias atribuido al servicio Troncalizado para su futura utilización en las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT): Analizar las tendencias internacionales sobre el uso de la banda de 800 MHz para los servicios de IMT (LTE).
8. Reactivación 2818 Puntos: Reactivación de los proyectos @prende, educatrachos, eurosolar, PAH, los cuales fueron impulsados pro al secretaria de educación en años anteriores y estaban inactivos en cuanto a conectividad.
9. Internet del Pueblo (Plazas Públicas): Brindar servicio de internet GRATUITO, a 25 plazas públicas por año beneficiando áreas desatendidas y ciudadanos que carecen de recurso económico para contratar el servicio con fondos propios.
10. Capacitaciones en TIC: implementar un programa sostenible de capacitación en tics para la población en general que permita hacer el mejor uso de los programas implementados.
11. Conformación de CATS: Conformar un comité técnico que sea auditor de la operatividad del servicio de internet.
12. Conectividad de Banda Ancha de Centros educativos de primaria y media a Nivel Nacional por CLARO y TIGO (LTE): Reactivación de los proyectos @prende, educatrachos, eurosolar, PAH, los cuales fueron impulsados pro al secretaria de educacion en años anteriores y estaban inactivos en cuanto a conectividad.
13. E-Education: Certificación del idioma ingles a instituciones públicas mediante el uso de TIC y una plataforma e-learning.

14. Regulación y Control de Terminales de Contribución en Especie: Este proyecto busca regular la utilización, control y reasignación de los minutos asignados a los TCE por los Operadores móviles en cumplimiento a una obligación establecida en los Contratos de Concesión; con la finalidad de obtener un buen aprovechamiento de estos recursos de parte de las instituciones beneficiadas.
15. Reformas al Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones: Identificar las necesidades de reforma, hacer las propuestas y remitirlas al ejecutiva para su aprobación.
16. Regulación de Banca Móvil: Crear un marco regulatorio para el desarrollo de este servicio donde el usuario y la industria tengan reglas claras sobre el mismo.
17. Reglamentación sobre Contabilidad Regulatoria: Establecer las partidas contables de manera estandarizada para que en los Estados Financieros de los Operadores se reflejen los mismos elementos, separando los servicios para analizar a profundidad el comportamiento de los mismos y realizar comparaciones financieras.
18. Estudio sobre Recargas Electrónicas: Revisar el funcionamiento de las recargas electrónicas y los saldos promocionales con el objetivo de incrementar el bienestar de los usuarios.
19. Estudio Sobre el Servicio de Televisión por Suscripción: Realizar un estudio de mercado, analizando el mercado de referencia y los elementos que intervienen en los servicios de Televisión por Suscripción.
20. Estudio de Incentivo para la promoción de la Inversión del Sector Telecomunicaciones: Analizar las obligaciones económicas de los principales servicios de telecomunicaciones ante CONATEL y el Estado en general y realizar las recomendaciones necesarias para incentivar estos servicios.

#### **PROYECTOS PARA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CONATEL:**

1. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS SIGUIENTES SISTEMAS DE APOYO:
  - Modulo para la Facturación en Línea de la Tarifa por Servicios de Supervisión en forma Directa por parte del Operador.
  - Automatización viáticos de medios días.
  - Proyecto de Tecnificación de sistemas de Información de Capital Humano.
2. Proyecto de Desarrollo de Competencias (Capacitaciones y Desarrollo): Crear, revisar y actualizar los manuales de Gestión Administrativa.
3. Proyecto de Manuales de Gestión Administrativa: Revisión de la estructura organizacional de CONATEL, enfocándola a sus objetivos, metas y funciones.
4. Proyecto de Implementación de Régimen de carrera administrativa de CONATEL: Generar y aplicar un Reglamento de Régimen de Carreras Administrativa de los empleados de CONATEL.
5. Proyecto de Gestión de Beneficios Institucionales: Ampliar la cartera de beneficios en salud, comerciales y financieros para dar a los empleados la oportunidad de gozar de determinados servicios que sea de su satisfacción.
6. Proyecto de Ordenamiento de Relaciones Laborales y Políticas Institucionales: Generar y aplicar Políticas y Procedimientos para la correcta administración del Capital Humano.
7. Simplificación de Entrega de Información Regulatoria: Elaboración de resolución normativa que simplificara las obligaciones de entrega de información y definirá procesos de validación y procesamiento de la información.
8. Creación de Unidad de Notificación y Emplazamiento: Diagnosticar la necesidad de la creación de la unidad y la necesidad de personal e implementar los cambios.
9. Reestructuración de Archivo Fase II: Diagnosticar el estado actual de las bases empleadas para búsqueda de expedientes, unificarlas e implementar los cambios.
10. Limpieza del Inventario de Bienes Nacionales: Consiste en deshacerse (donar o transferir) todos los bienes obsoletos y en mal estado que CONATEL posee en las instalaciones de La Sabana.



11. Optimización de los procesos de Inspección: Analizar las distintas etapas de los procesos de inspección para: atenuar las actividades (recurrentes) que los ralentizan, sacar provecho de los procedimientos de comprobación técnica.
12. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008: Implementar la calidad como una estrategia institucional de CONATEL, al establecer un certificado ISO 9001:2008, de los procesos y los productos que CONATEL gestiona para el sector y la población en general.



	Obtener de forma oportuna los indicadores de desempeño del sector de telecomunicaciones									TELECOMUNICACIONES ELABORADOS	Simplificación de Entrega de Información Regulatoria.											
	Creación y organización de oficinas regionales estratégicamente ubicadas en el país, enfatizando la descentralización de los servicios de supervisión					X					PROVIDENCIAS, ESCRITOS, CERTIFICADOS, LICENCIAS MARÍTIMAS Y REGISTROS EMITIDOS Y NOTIFICACIONES, CITACIONES Y EMPLAZAMIENTOS REALIZADOS.	Creación de Unidad de Notificación y Emplazamiento										
												Reestructuración de Archivo Fase II.	Mejorar la ubicación de los expedientes mediante la integración de bases de datos de DOCUWARE y SITAE				X		X		X	
	Revisión de la estructura organizacional de CONATEL, enfocándola a sus objetivos, metas y funciones									X		ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS y BENEFICIOS DE EMPLEADOS DE CONATEL.	Proyecto de Desarrollo de Competencias (Capacitaciones y Desarrollo).	Formulación de políticas y procedimientos mejorando las habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los empleados								
										Proyecto de Manuales de Gestión Administrativa.												
											Proyecto de Implementación de Régimen de carrera administrativa de CONATEL.									X	X	X
											Proyecto de Gestión de Beneficios Institucionales.											
	Presencia activa en las reuniones regionales e internacionales relacionadas con las nuevas tendencias en TICs y capacitaciones de intercambios de personal con entes reguladores en diversos países										PARTICIPACION Y REPRESENTACION DE HONDURAS A NIVEL INTERNACIONAL EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES											











 GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	<b>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</b>	Código: DIR-01-DG-3
	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 30-ABR-2015

COMPROMISOS DE CALIDAD										OBJETIVOS DE CALIDAD ¿En qué debemos ser superiores para satisfacer a nuestros clientes?	INDICADORES ESTRATEGICO Como medir los Objetivos			PLANIFICACION				
Cobertura / Acceso	Comunicación	Certidumbre	Celeridad	Cumplimiento	Competencia	Calidad	Credibilidad	Capacidad	Colaboración		Nombre del Indicador	Resultado Esperado del Indicador	Responsable de Reportar el Indicador	Plan de Acción (Acciones Críticas para Lograr el Objetivo)	Recursos Críticos	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
						X	X	X		1. Mejorar las habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los empleados.	Incremento Porcentual de evaluaciones satisfactorias (muy bueno y excelente) en relación al 77% actual	3% (Anual)	Jefe de Departamento Capital Humano	1. Identificar las necesidades de capacitación. Sistema Automatizado de Capital Humano (SACH)/ Modulo Cuestionario y encuesta/ necesidades de Capacitación	Planificador B de Capital Humano	26-Ene-2015	27-Feb-2015	
													2. Capacitar al personal Plan de Formación	Planificador B de Capital Humano	23-Ene-2015	19-Dic-2015		
													3. Evaluar el desempeño Sistema Automatizado de Capital Humano (SACH)/Modulo Cuestionario y encuesta/ Gestión Evaluación por Resultados.	Asistente de Departamento de Capital Humano.	4-May-2015	30-Nov-2015		
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	2. Lograr atención total de Consultas, Denuncias y Reclamos de los ciudadanos.	Porcentaje de atención de Consultas, Denuncias y reclamos respondidas a tiempo	Que el 70% de consultas, Denuncias y Reclamos sean respondidas a tiempo	Jefe de Unidad de Atención al Ciudadano	1. Implementar un método efectivo para gestionar las Consultas, Denuncias y Reclamos de los ciudadanos. - Equipo informático. - Servidor de alojamiento.	Técnico de Calidad y Mejora	3-Ene-2015	2-Feb-2015	
													2. Establecer tiempos de entrega de respuestas de las Consultas, Denuncias y Reclamos de los ciudadanos. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Jefe de Unidad de Atención al Ciudadano	2-Feb-2015	6-Feb-2015		
													3. Establecer controles para el seguimiento de los trámites de gestiones de Consultas, Denuncias y Reclamos. Procedimientos documentados		3-Ene-2015	13-Abr-2015		

COMPROMISOS DE CALIDAD										OBJETIVOS DE CALIDAD ¿En qué debemos ser superiores para satisfacer a nuestros clientes?	INDICADORES ESTRATEGICO Como medir los Objetivos			PLANIFICACION				
Cobertura / Acceso	Comunicación	Certidumbre	Celeridad	Cumplimiento	Competencia	Calidez	Credibilidad	Capacidad	Colaboración		Nombre del Indicador	Resultado Esperado del Indicador	Responsable de Reportar el Indicador	Plan de Acción (Acciones Críticas para Lograr el Objetivo)	Recursos Críticos	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	3. Obtener Certificado ISO 9001:2008	Porcentaje de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	100%	Jefe de Unidad Asesora de Calidad y Mejora	1. Establecer el Direccionamiento del Sistema.	Herramientas (H00, H01, H02 y H03)	Jefe de Unidad Asesora de Calidad y Mejora	01-May-2014	27-Jun-2014
									2. Establecer la Planificación del Sistema					Herramientas (H04 y H05)	01-Jul-2014		31-Dic-2014	
									3. Establecer la Documentación del Sistema					Herramientas (H06, H07, H08 y H09)	01-Ago-2014		30-Abr-2015	
									4. Aplicar el Sistema					Documentación y registros de implantación del SGC	01-May-2015		31-Dic-2015	
									5. Retroalimentar y Mejorar el Sistema					Herramienta de Mejora	02-Mar-2015		31-Dic-2015	
									6. Auditoria externa de otorgamiento					Auditoria de ente certificador	22-Feb-2016		23-Feb-2016	
x	x		x	x					x	4. Desarrollar o mejorar sistemas informáticos y/o módulos para soporte de los procesos del alcance del SGC.	Cantidad de procedimientos automatizados relacionados con los servicios dentro del alcance del SGC.	- Al menos 1 desarrollo - 2 mejoras	Jefe del Departamento de Infotecnología	1. Identificar los procesos que requieran el desarrollo de un nuevo sistema informático para mejorar su eficacia.	Cartas de Procesos del SGC	Jefe de Unidad Asesora de Calidad y Mejora	01-Abr-2015	31-Jul-2015
									2. Identificar de los Sistemas /Módulos implementados, cuales requieren mejoras para aumentar la eficacia de los procesos					Sistemas / Módulos implementados	01-Abr-2015		31-Jul-2015	
									3. Implementar el desarrollo de nuevos sistemas/módulos y/o mejoras de los mismos.					- Información de cartas de Procesos. - Requisitos de Calidad del Servicio del Proceso en Cuestión. - Requerimientos de los usuarios internos. - Hardware y Software	Ingeniero de Infotecnología / Ingeniero de Calidad y mejora		01-Abr-2015	24-Dic-2015