
INFORME ANUAL DEL 2014

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL, es la entidad pública del Estado de Honduras, que le corresponde regular y fiscalizar Servicios de Telecomunicación así como la administración y control del Espectro Radioeléctrico en el Sector de Telecomunicaciones, también como la responsable de la ejecución de las Políticas de Telecomunicaciones en Honduras, entre otras; lo anterior en aplicación de nuestro marco jurídico de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones contenido en los Decretos Legislativos No. 185-95 (La Gaceta del 05/12/1995) y sus reformas los Decretos Legislativos Nos. 118-1997 y 112-2011 (La Gaceta del 25/10/1997 y del 22/07/2011, respectivamente), esta Ley ha sido reglamentada por el Acuerdo 89/97 (La Gaceta del 02/08/97) y reformada mediante el Acuerdo No. 141-2002 (La Gaceta del 26/12/2002).

Misión: 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.

Visión: 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 Comunicación (TIC) que permita la inclusión de la población a la sociedad de la información.

LOGROS INSTITUCIONALES 2014

A continuación se presentan los Objetivos Estratégicos de Conatel y los principales proyectos, productos institucionales y actividades relacionadas:

OBJETIVO 1: INCREMENTAR LA INVERSIÓN EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES CON PROYECTOS PARA NUEVOS Y MODERNOS SERVICIOS.

Proyectos:

1. **Punto de Intercambio de Tráfico en Honduras (IXP-HN):** Proyecto impulsado por CONATEL, en el que formaran parte el conjunto de operadores del Servicio de Internet o Acceso a redes informáticas que estén conectados, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y otros agentes interesados en pertenecer a IXP- HN tanto nacionales e internacionales. Los principales beneficios serán los siguientes:
 - a. Reducción de costos en la prestación del Servicio de Internet, las capacidades de ancho de banda internacionales se utilizan de manera más eficientemente ya que el tráfico local no trasciende las fronteras. La reducción de costos a largo plazo repercute en la reducción de tarifas a los usuarios.
 - b. Mejora de la calidad en el Servicio de internet, la consulta de páginas web locales mejora en cuanto a la latencia, de manera que los usuarios perciben que las aplicaciones locales funcionan más rápido.
 - c. Se garantiza las aplicaciones locales en situaciones de contingencias en las que los cables de fibra submarina se vean comprometida.
2. **Radiaciones no ionizantes:** Se elaboró un estudio de la actual reglamentación sobre las radiaciones no ionizantes que producen los sistemas de telecomunicaciones que utilizan el espectro radioeléctrico, y las recomendaciones para implementar un sistema de monitoreo para el control de dichas emisiones para protección de la población en general.
3. **Bandas de telecomunicaciones móviles avanzadas:** Proyecto para disponer bandas del espectro radioeléctrico para los servicios de telefonía móvil, especialmente para disponer la banda de 700MHz de los servicios de televisión a los servicios de telefonía móvil.
4. **Bloqueo de comunicaciones móviles de los centros penales del país:** Se comprobó que todos los centros penales a nivel nacional fueron bloqueados de comunicaciones de telefonía móvil del país, ayudando a mejorar los niveles de seguridad pública del país.
5. **Reglamentación de proveedores de Contenido:** Se elaboró un reglamento para regular a los proveedores de contenidos en los sistemas de telefonía móvil, con el fin de ordenar este servicio complementario.
6. **Sistemas para mejorar atención de operadores de telecomunicaciones:**
 - a. **Indicadores del sector de telecomunicaciones:** Se implementó un sistema para recopilar la información de los principales servicios públicos de telecomunicaciones, que resulta de la obligación establecida en la resolución normativa NR08/12, beneficiando a los operadores que prestan estos servicios, ya que se ha logrado una forma más ágil para cumplir esta obligación ante CONATEL.
 - b. **Administración de Direcciones IP públicas:** Se implementó un sistema para recopilar la información de las direcciones IP públicas de los proveedores del servicio de Internet, para ayudar a los operadores a agilizar el cumplimiento de esta obligación.

7. **Reglamento Específico de Créditos y Cobranzas:** Se elaboró un reglamento específico para ayudar a los operadores de telecomunicaciones autorizados por CONATEL a pagar sus obligaciones en caso de que posean problemas financieros.

Productos:

1. Se elaboraron un total de 797 Resoluciones de CONATEL conteniendo Títulos Habilitantes (Permisos, Licencias del Espectro Radioeléctrico y Registros), así como por Inspecciones a los diferentes operadores de servicios de telecomunicaciones autorizados por CONATEL.
2. Se elaboraron un total de 28 Resoluciones Normativas conteniendo regulaciones para todos los servicios del sector de telecomunicaciones y predominando las regulaciones para los servicios de Telefonía fija, telefonía móvil, internet y servicios de banda ancha.

Actividades:

1. Se realizaron un total de 977 inspecciones de supervisión a operadores del sector de telecomunicaciones, incluyendo los operadores que utilizan el Espectro Radioeléctrico.
2. Se recaudaron un total de 1,908 millones de lempiras por tasas y canon de los operadores del sector de telecomunicaciones.
3. Se emitieron 3,016 dictámenes de las diferentes áreas técnicas, económicas y legales, a fin de emitir los correspondientes títulos habilitantes para los operadores del sector de telecomunicaciones.
4. Se emitieron un total de 40 opiniones de proyectos de resolución normativa que sirvieron de base para las resoluciones normativas que se han emitido durante el presente año.

OBJETIVO 2: MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Proyectos:

1. **Lista Negra:** Proyecto para identificar los equipos robados o utilizados de forma ilegal y también la de aquellos equipos que no pueden acceder al sistema porque podrían producir graves problemas técnicos, y de esta forma impedir a conectarse a la red y no pueden originar ni recibir llamadas. De esta forma, se disuade el robo de los teléfonos celulares ya que los mismos no podrán ser utilizados nuevamente. Esta lista posee un alcance a nivel internacional.
2. **Portabilidad Numérica:** Se implementó la operación de la Portabilidad Numérica en el servicio de telefonía móvil, dando la posibilidad a los usuarios de este servicio mantener su número telefónico y poder cambiar de operador de servicio, promoviendo así la competencia en este servicio de telecomunicaciones.
3. **Protección al usuario:** Se realizó un estudio para mejorar los procesos de atención de denuncias de usuarios dentro de CONATEL y además se inició un proceso de mejorar la oficina atención al ciudadano, mejorando sus funciones y orientándola también la atención de denuncias de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, presentada ante CONATEL.
4. **Compensación a los usuarios:** CONATEL ha reconocido la insatisfacción de los usuarios/suscriptores cuando el servicio de telefonía móvil es prestado de forma deficiente ya sea por: (i) La falta de disponibilidad de la red; o por (ii) La deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles. En estos casos al provocarse una llamada caída se viola el derecho fundamental de la comunicación, por lo que el usuario se ve afectado. Por lo anterior, se implementó una resolución normativa con el objetivo de aumentar el bienestar de los usuarios,

CONATEL dispuso que a partir del 26 de enero de 2015 se compense por medio de tiempo aire a los usuarios por dichas llamadas caídas, dicha compensación será indicada mediante un mensaje de texto; la cantidad de minutos tiempo aire compensada se calculará de forma promedio para el 2015 y en forma individual a más tardar el 26 de enero de 2016.

Productos:

1. Los operadores del sector de telecomunicaciones atendieron un total de 1,192,358 solicitudes de reclamos de usuarios del sector de telecomunicaciones, durante el año 2014.

Actividades:

1. Se atendieron en CONATEL un total de 4,403 solicitudes de consultas, reclamos y denuncias de usuarios del sector de telecomunicaciones.

OBJETIVO 3: AMPLIAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LA POBLACIÓN EN GENERAL.

Proyectos:

1. **Proyecto Lempira Digital:** Este proyecto readecua 30 aulas tecnológicas (instalaciones eléctricas, aula tecnológica y servicio de internet) ubicadas en 6 municipios del Departamento de Lempira. Con este proyecto de conectividad se mejoró la enseñanza que se brinda a los alumnos utilizando nuevas herramientas tecnológicas y así ir reduciendo poco a poco la gran brecha digital existente en el país.
2. **Conectividad de Banda Ancha de Centros educativos de primaria y media a Nivel Nacional:** Este es un proyecto de conectividad de escuelas que cumplen ciertos requisitos, y se trabaja en base a la resolución Normativa 04/11, la cual establece la obligación de los operadores de internet (ISP's) a brindar un porcentaje de accesos de internet gratuitos a instituciones de servicios y educativas en donde tengan cobertura. Al finalizar el año se han conectado un total de 379 escuelas y colegios públicos, beneficiando a un total de 224,952 alumnos.
3. **Zonas WIFI:** El concepto de Zonas WiFi implica crear una red inalámbrica de acceso a Internet gratuito en las plazas públicas (parques centrales) para romper la brecha digital y tecnológica entre los ciudadanos, impulsando la utilización de las TIC para mejorar el acceso a los Servicios de educación, salud, cultura, negocio y entretenimiento, entre otros. Al finalizar el año se han conectado un total de 15 parques centrales conectados en igual número de ciudades del país.
4. **Capacitaciones en TIC'S:** Proyecto que se realizó para impulsar los cursos de capacitación para el uso de las tecnologías de la información, a través de proyectos conjuntos con otras instituciones del gobierno de la república y financiados con el FITT.
5. **Puesta en marcha del portal web de las TIC en CONATEL:** Se realizó un cambio y mejor diseño del sitio web de CONATEL teniendo en cuenta las necesidades de impulsar el uso de las TICs.

Productos:

1. Se entregaron un total de 4,240 accesos de servicios de telecomunicaciones para beneficio de la población que no posee acceso a servicios de telecomunicaciones, especialmente acceso a Internet en escuelas públicas, parques públicos y acceso de servicios de telefonía móvil para instituciones de seguridad pública, atención de desastres naturales, durante el año 2014.

Actividades:

1. Se realizaron un total de 1,213 supervisiones a las terminales móviles de contribución en especie, que benefician a instituciones de seguridad pública, atención en casos de desastres naturales y atención de emergencias.
2. Se entregaron un total de 3,027 accesos de internet de banda ancha (512 Kbps) a escuelas públicas de nivel primario y secundario, así como en parques públicos de las principales ciudades del país.

OBJETIVO 4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CONATEL

Proyectos:

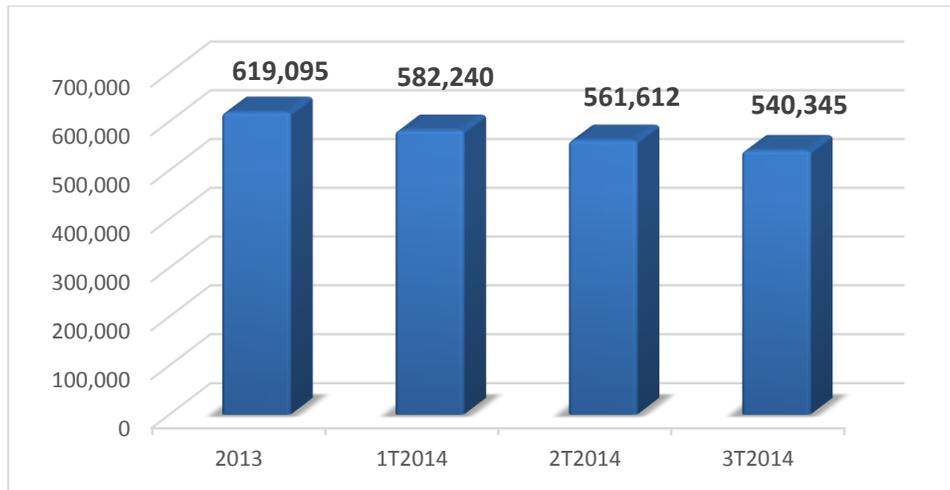
1. **Mejora de la administración de recursos humanos en CONATEL:** Se implementaron los siguiente proyectos para la mejora de la administración del recurso humano de CONATEL:
 - a. Manuales de Gestión Administrativa
 - b. Desarrollo de Competencias
 - c. Reubicación de la Dirección Regional de CONATEL SPS
 - d. Reestructuración de Archivo
 - e. Creación de Unidad de Atención al Ciudadano
 - f. Tecnificación de Sistemas de Información de la Dirección Asesora de Capital Humano
2. **Implementación Sistema de Gestión de Calidad bajo Norma ISO 9001:2008:** A partir de 2014, CONATEL ha venido preparándose para la implementación de un sistema de gestión de la calidad centrado en procesos de apoyo vinculados a la provisión de servicios. Ya, en el año 2015 CONATEL tendrá la posibilidad de brindar un servicio de calidad bajo la Norma ISO 9001. En el proyecto, podremos ver los siguientes beneficios:
 - Se generan mejoras en los procesos: la mejora de procesos, documentación, manuales, organización.
 - Se mejora la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos.
 - Incremento de la satisfacción del cliente.
 - Mejora la capacidad de para ofrecer un servicio.
 - Mejora la motivación y el trabajo en equipo, lo que da mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesario la formación, el desarrollo del liderazgo en los directivos, lo que permite una capacidad de cambio y esfuerzo, desarrollar el corporativismo.
3. **Sistema de Gestión y Evaluación por Resultados:** Se implementó un sistema que brinda seguimiento semanal de los principales proyectos que aportan Valor Publico a la población en general, indicándose de esta forma una mejor administración de los cumplimientos de los proyectos de cada área de CONATEL, estableciendo responsables directos de cada proyecto.
4. **Plan de Ahorro para disminución del gasto:** Se implementó un plan para mejorar el ahorro y disminuir los gastos innecesarios del presupuesto de CONATEL.
5. **Atención de solicitudes y cobros en CONATEL:** Se implementaron los siguiente proyectos para mejorar la atención de solicitudes dentro de CONATEL y el cobro de tasas y canon de parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones y así mejorar los ingresos para el gobierno de la república:
 - Sistema/ Modulo de Gestión de Cuentas por Cobrar
 - Automatización de procesos de facturación, pago de operadores y resolución de expedientes
 - Consolidación de Deudas Operadores

- Eliminación de Mora de Impulso Procesal
- Eliminación de Mora Notificación Personal y Emplazamientos
- Implementar pagos a cuenta online.

DESEMPEÑO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2014

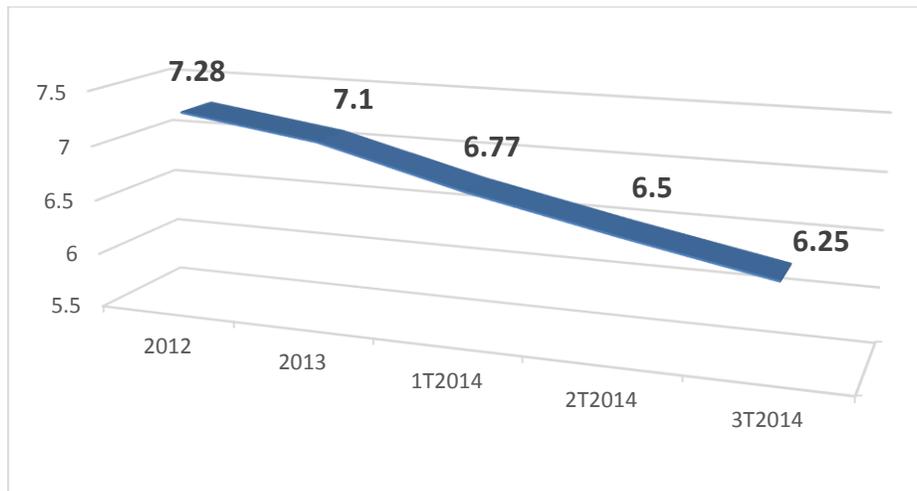
SECTOR DE TELEFONÍA FIJA:

Para finales del año 2014 las líneas telefónicas fijas resultaron en un total de 540,345 abonados.



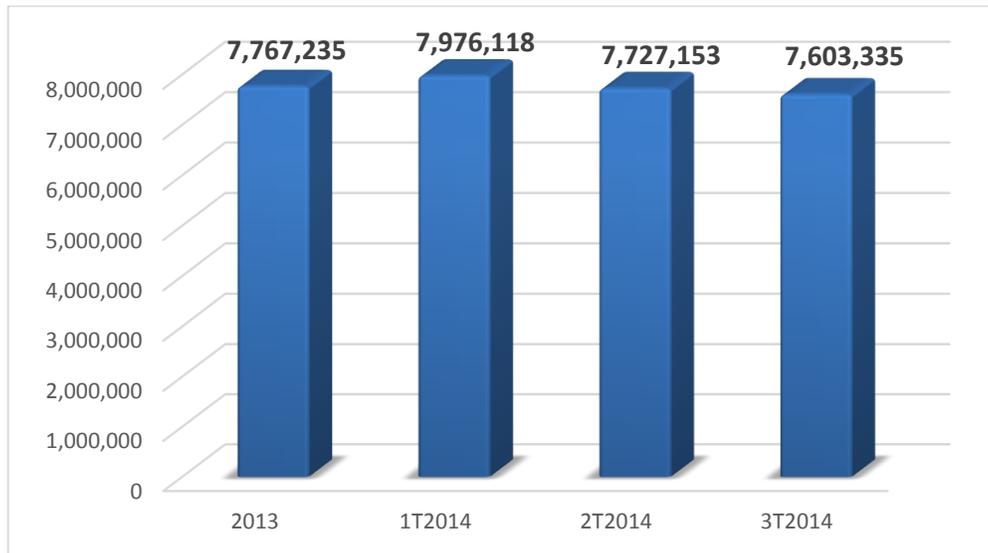
Densidad Telefónica Fija

Densidad correspondiente al número de líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 6.25 al finalizar el año, lo que corresponde a que 6 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica fija.



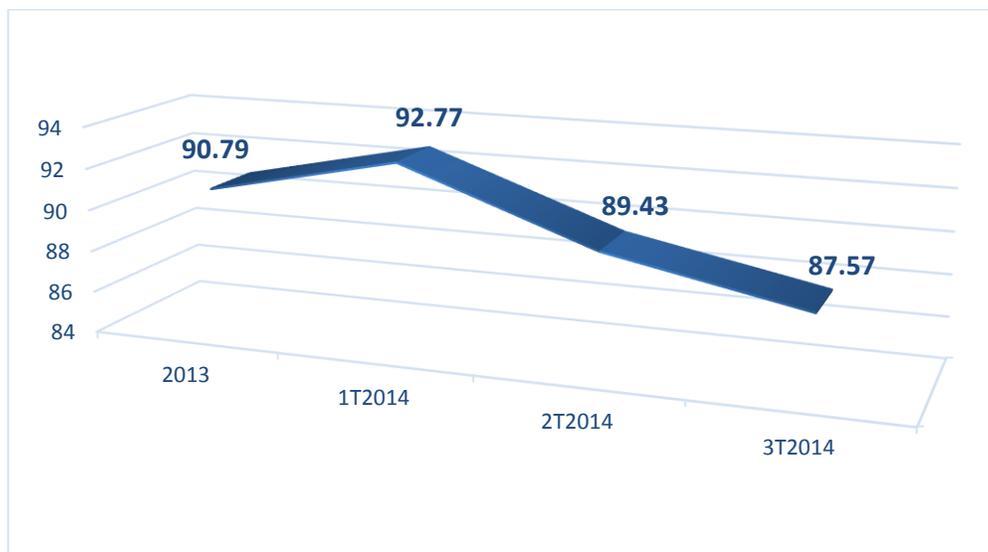
SECTOR DE TELEFONÍA MÓVIL

Las líneas telefónicas móviles alcanzaron un total de abonados de 7,603,335 durante el año 2014.



Densidad Telefónica Móvil

Densidad correspondiente al número de líneas telefónicas móviles por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 87.57 al finalizar el año, lo que representa que 87 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica móvil.

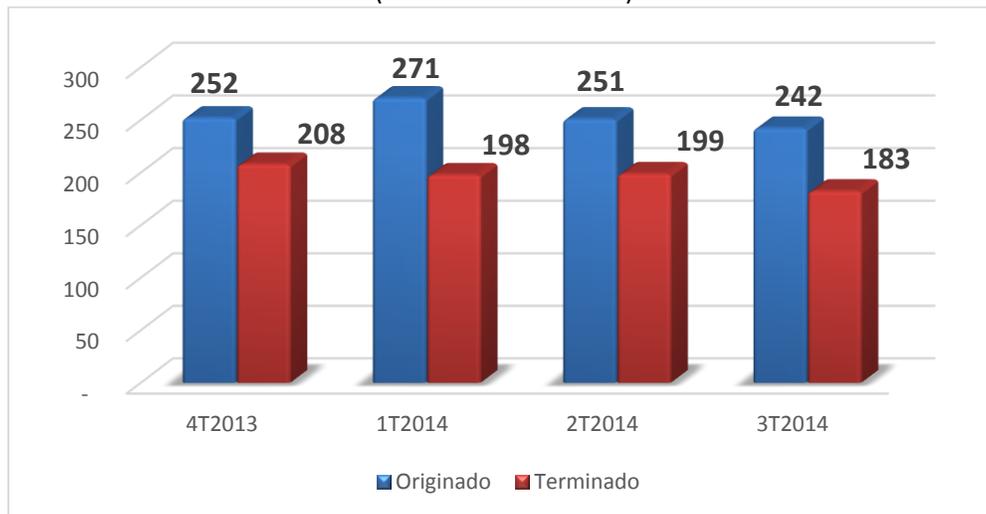


TRAFICO EN LAS REDES DE TELEFONIA

Tráfico nacional originado y terminado en redes de telefonía

Durante el año 2014 el tráfico fijo originado por las redes de telefonía fija fue de 1,016 millones de minutos. El total del tráfico fijo terminado por las redes de telefonía fija fue de 788 millones de minutos.

TRAFICO TELEFONICO FIJO
(Millones de minutos)



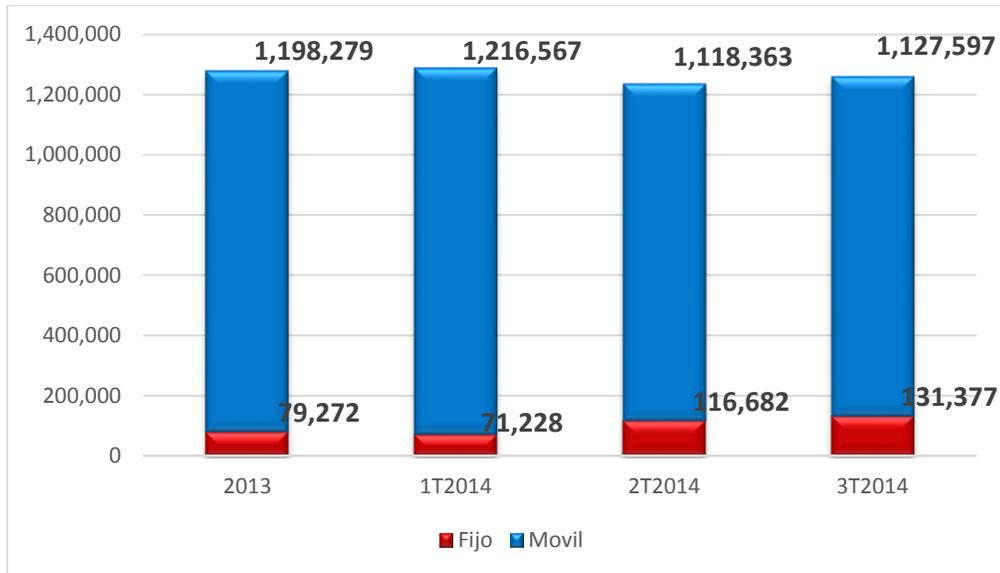
El total de tráfico móvil originado por la redes de telefonía móvil fue de 16,415 millones de minutos. El total de tráfico móvil terminado por la redes de telefonía móvil fue de 16,434 millones de minutos.

TRAFICO TELEFONICO MOVIL
(Millones de minutos)



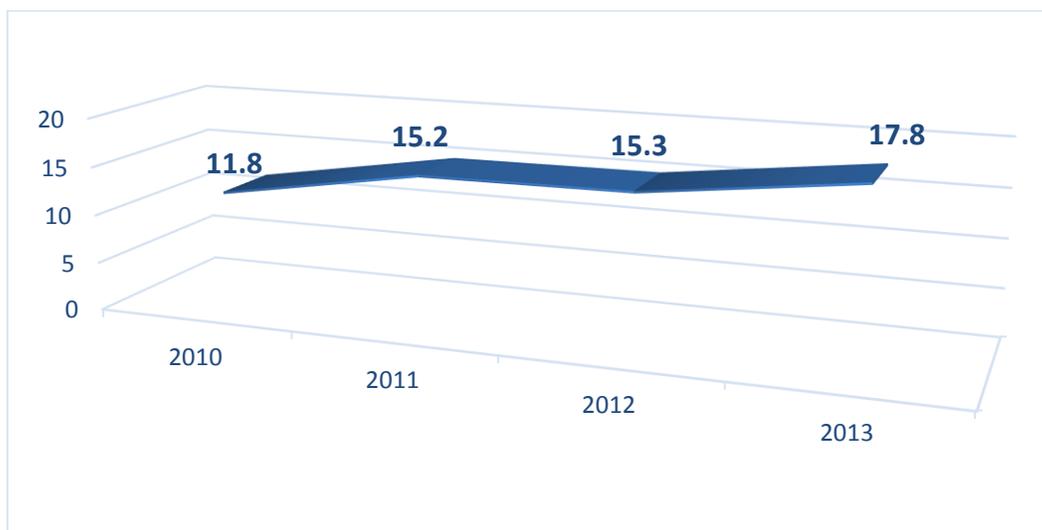
SECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

El número de suscriptores o abonados de Internet fijo alcanzó un total de 131,377 al finalizar el año. El número de suscriptores o abonados de Internet móvil alcanzó un total de 1,127,597.



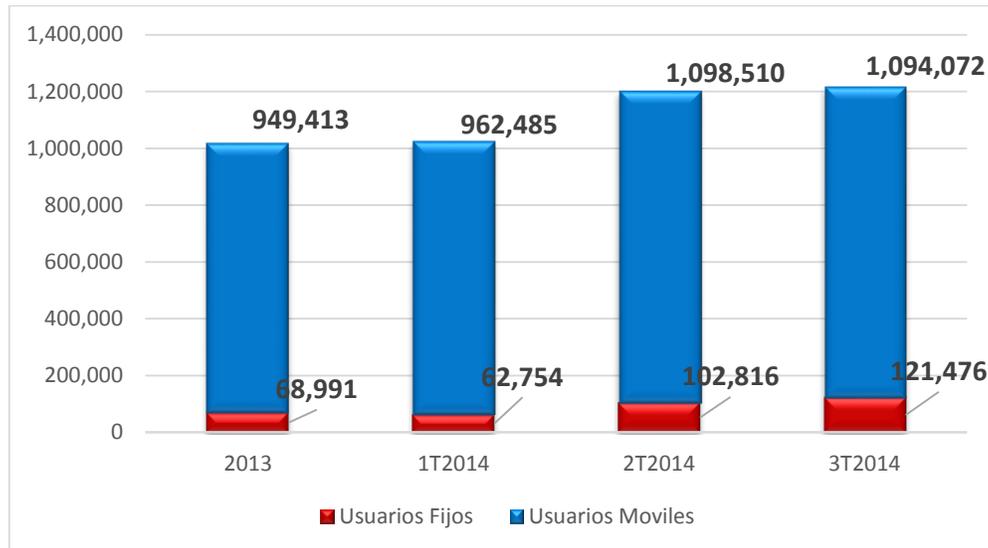
Densidad de Usuarios de Internet por 100 Habitantes

El número de usuarios de Internet por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 17.8 durante el año 2013, lo que representa que 17 de cada 100 hondureños acceden a Internet. Se observa un incremento del 16.4% en la cantidad de hondureños que utilizan el internet con respecto al año 2012. La gráfica a continuación muestra su crecimiento en los últimos cuatro años:



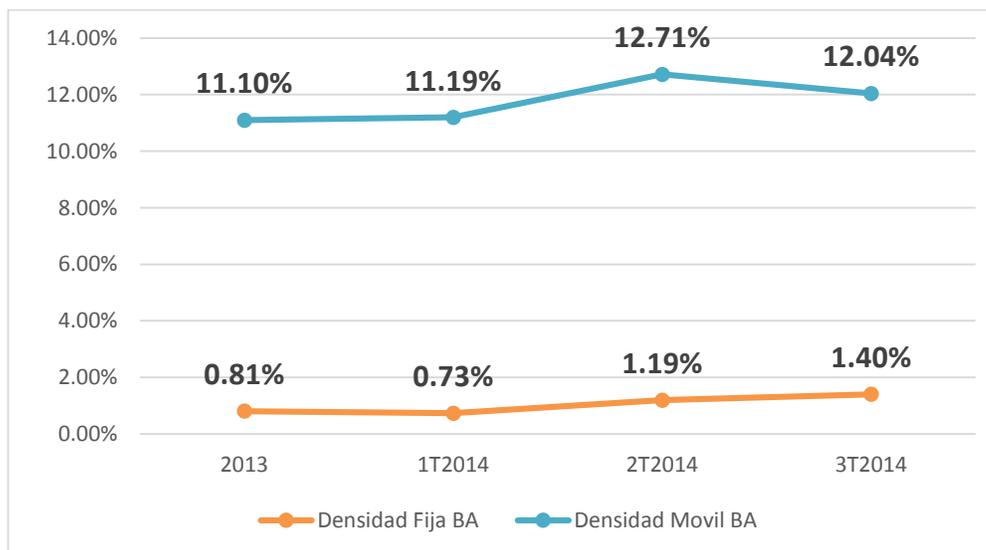
Suscriptores de Internet con conectividad de Banda Ancha

El número de abonados fijos de Internet con conectividad de Banda Ancha alcanzaron un valor de 121,476 al finalizar este año. El número de usuarios móviles de internet con conectividad de Banda Ancha fue de 1,094,072.



Densidad de Suscriptores de Internet con conectividad de Banda Ancha por 100 Habitantes

La densidad de abonados de Internet Fijo con conectividad de Banda Ancha por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 1.40, lo que representa que 1 de cada 100 hondureños están suscritos al Internet de Banda Ancha a través de conexiones de Internet Fijo. La densidad de usuarios de Internet Móvil con conectividad de Banda Ancha por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 12.04, lo que representa que 12 de cada 100 hondureños están suscritos al Internet de Banda Ancha a través de conexiones de Internet Móvil.



SECTOR DE RADIODIFUSION Y TELEVISION

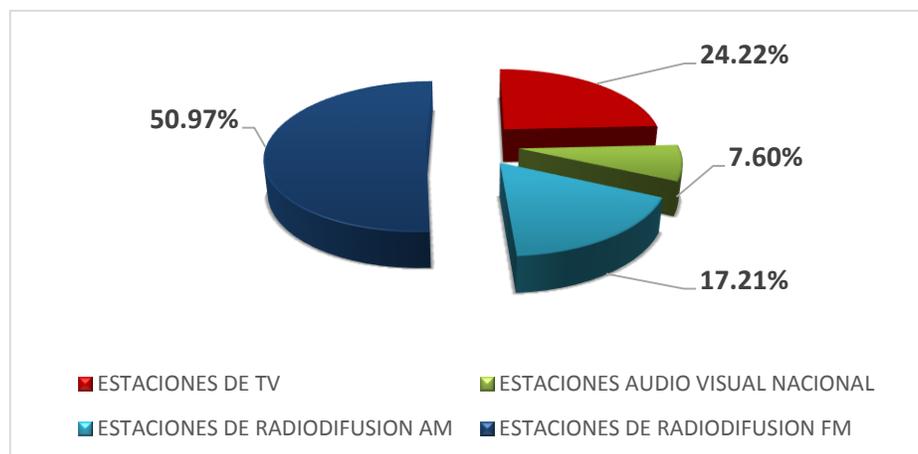
Para finales del 2014, se observa un total de 632 operadores de los servicios de radiodifusión sonora y de televisión.

N°	Tipo de Servicio	Cantidad
1	Televisión	98
2	Televisión Comunitaria	1
3	Radiodifusión sonora	411
4	Radiodifusión sonora con fines comunitarios	5
5	Audio Visual Nacional	117
	TOTAL DE OPERADORES	632

Al finalizar el año se observa un total de 1,540 estaciones de radio y TV, distribuyendo estas estaciones por servicios de la siguiente manera:

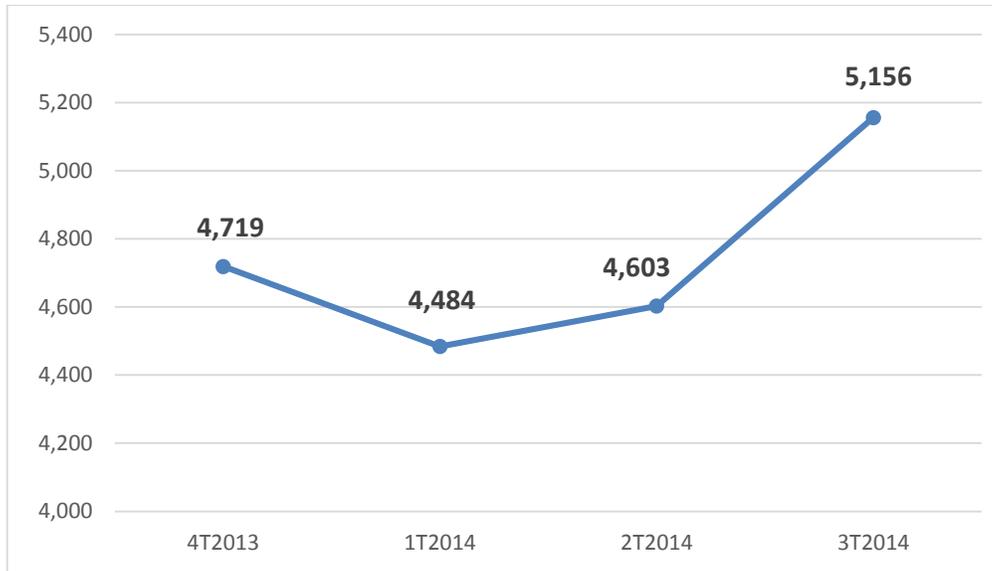
Tipo de estación, incluyendo repetidoras	Cantidades
ESTACIONES DE TV	373
ESTACIONES AUDIO VISUAL NACIONAL	117
ESTACIONES DE RADIODIFUSION AM	265
ESTACIONES DE RADIODIFUSION FM	785
TOTAL DE ESTACIONES	1,540

La distribución porcentual de las 1,540 estaciones de radiodifusión y televisión autorizadas por CONATEL se muestra a continuación:

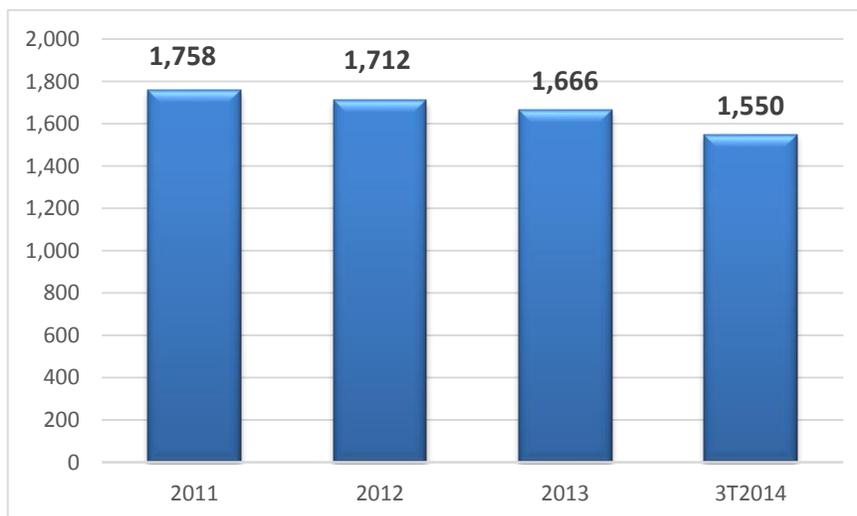


INDICADORES FINANCIEROS Y DE PROTECCION AL USUARIO.

Los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones han reportado un total de ingresos acumulados durante el año 2014 de 18,962 Millones de Lempiras, por todos los servicios prestados en el sector de telecomunicaciones. A continuación se muestra una gráfica de los ingresos acumulados de todo el sector de telecomunicaciones en los últimos cuatro trimestres.

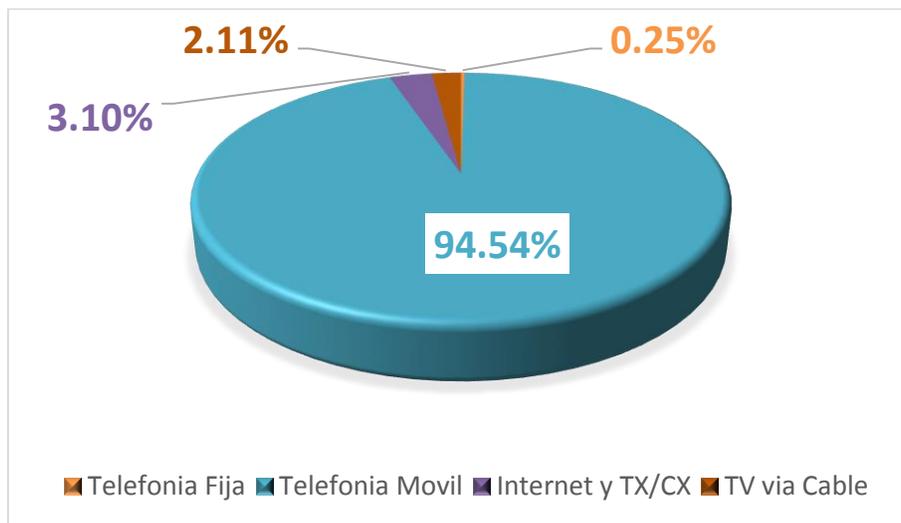


La inversión acumulada que se ha reportado al finalizar el año alcanza los 1,550 Millones de lempiras, lo que ha generado más de 10,000 empleos directos en el sector de telecomunicaciones, específicamente en los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, internet y televisión por suscripción vía cable. La grafica de los montos de inversión en los últimos años se muestra a continuación:



Durante este año, los diferentes usuarios y suscriptores de servicios de telecomunicaciones han generado un total de 1,192,358 reclamos que han sido atendidos por los operadores del sector de telecomunicaciones. Se observa que el 94.5 % corresponde al servicio de Telefonía Móvil, el 3.1 % corresponde al servicio de Internet y Transmisión de Datos, 2.11 % para el servicio de Televisión por suscripción vía cable y el 0.25% corresponde a los servicios de Telefonía Fija.

DISTRIBUCION DE LOS RECLAMOS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES



Al finalizar el año, la recaudación de ingresos para el gobierno de la republica alcanzo los 1,908 millones de Lempiras por conceptos de Canon Radioeléctrico y otras tarifas establecidas en la Ley Marco del sector de Telecomunicaciones.

