

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.

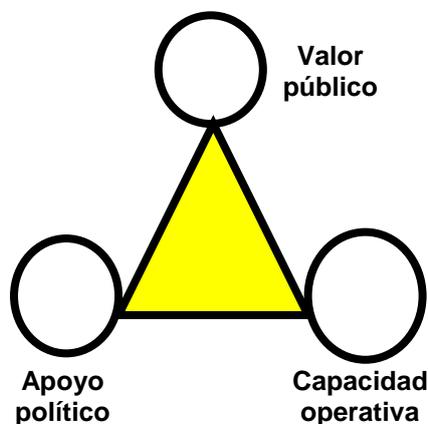
Por esta razón, el presente Plan Estratégico Institucional para el período 2014 - 2018 se rige por lo establecido en la Visión de País 2010 – 2038, el Plan de Nación 2010 – 2022 y el Plan de gobierno 2014 – 2018 que incluye la visión del gobierno en el Plan de Todos, que contiene los principales propósitos 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.

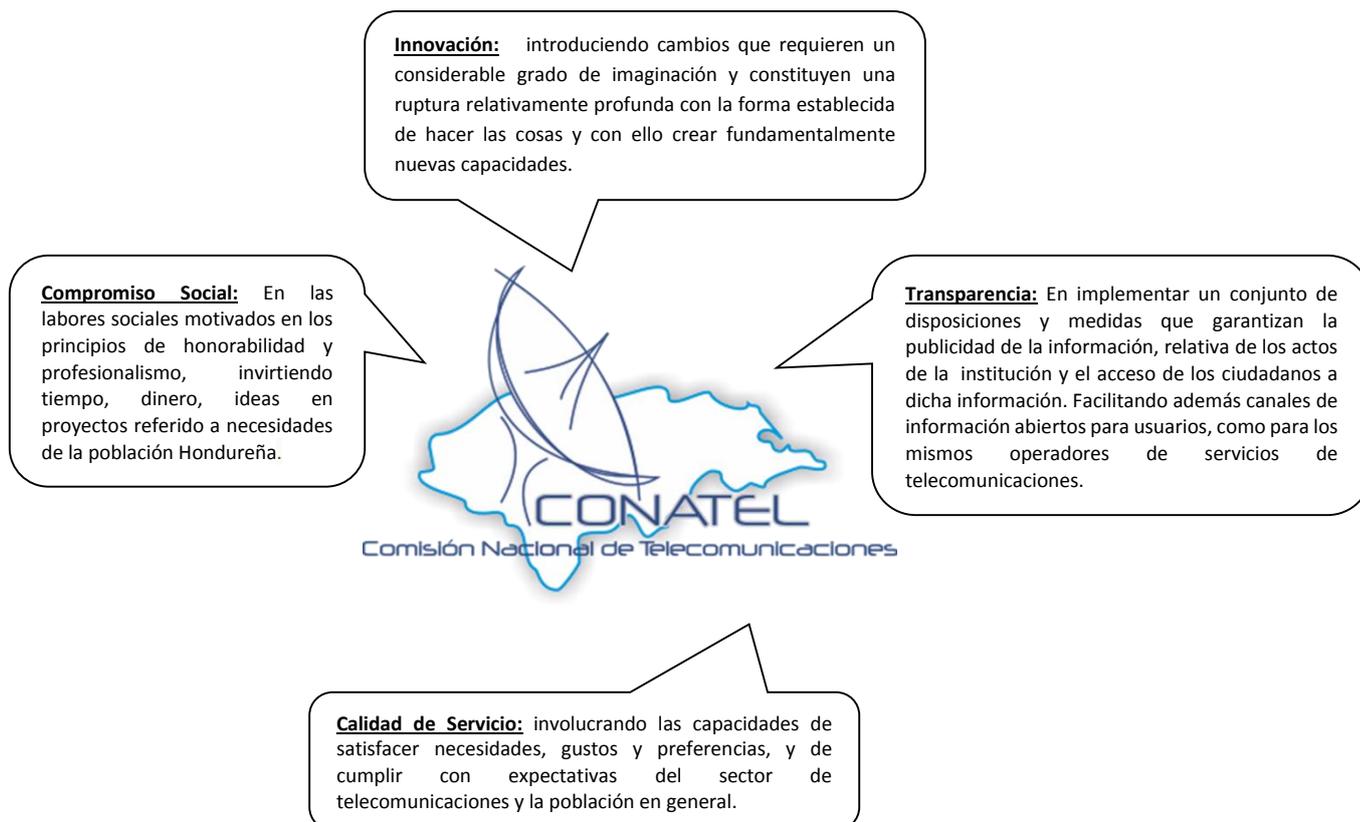
MISIÓN

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.

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



ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

FACTOR EXTERNO

Las telecomunicaciones a nivel internacional mantienen su crecimiento, con 250 millones de personas adicionales conectadas a internet durante el año 2012, esperando para finales del 2013 que el 40% de la población mundial está conectada al internet, con una banda ancha móvil más asequible que la banda ancha fija, casi todo el mundo tiene a su alcance un servicio de telefonía móvil y una banda ancha cada vez más rápida, donde le paquete básico más popular en el de 2Mbps, pero con el reto de llegar a los 1,100 millones de hogares y 4,400 millones de personas que todavía siguen sin estar conectados a Internet.*

Según la UIT el índice de desarrollo de las TIC (ID-TIC), está compuesto de los siguientes indicadores: a) indicadores de acceso a las TICs (Densidad Telefónica Fija, Densidad Telefónica Móvil, Ancho de Banda de Internet internacional por usuario, porcentaje de hogares con computadora y porcentaje de hogares con acceso a Internet); b) indicadores del uso de la TICs (Porcentaje de Usuarios de Internet, Densidad de suscriptores alámbrico fijos en Banda Ancha y Densidad de suscriptores inalámbricos en Banda Ancha) y c) indicadores de habilidades para el uso de TICs (Tasa de alfabetización, Tasa de matrícula en secundaria, Tasa de matrícula universitaria). 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 2012	ID-TIC 2012*	Ranking 2011	ID-TIC 2011
KOREA DEL SUR	1	8.57	1	8.51
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	17	7.53	16	7.35
URUGUAY	47	5.76	50	5.38
COSTA RICA	60	5.03	65	4.47
PANAMA	70	4.61	68	4.38
REPUBLICA DOMINICANA	94	3.58	95	3.36
EL SALVADOR	100	3.25	103	3.06
HONDURAS	110	2.74	109	2.7
NICARAGUA	114	2.54	113	2.39

*Fuente: Medición de la Sociedad de la Información 2013, UIT

FACTOR ECONÓMICO

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

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 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% ± 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.

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

FACTOR POLÍTICO

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 para el desarrollo del Sector de Telecomunicaciones, el Gobierno Central ha identificado las siguientes políticas:

- 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.

Congruentes con estas disposiciones CONATEL ha establecido:

- 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 el sistema de gestión de calidad y mejoramiento continuo en los procesos internos.

FACTORES DE DESARROLLO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Al cierre del año 2013 el Sub-sector de la Telefonía Móvil ha tenido un crecimiento de líneas activas de 5.39% con respecto al año anterior (2012), observando una cantidad de usuarios de 7,767,235 para finales del 2013. La densidad de telefonía móvil del país se incrementó en un 3.3% con respecto al año anterior, observándose un valor de 90.79 líneas telefónicas móviles por cada 100 habitantes para finales del año. Este incremento es producto de la consolidación de las operaciones de los tres (3) proveedores del servicio de telefonía móvil que operan en el país.

En telefonía fija se observa un leve crecimiento del número de usuarios, aumentando la cantidad total de líneas fijas operando en un 1.41% con respecto al año anterior (2012), observando una cantidad de usuarios de 619,095 para finales del 2013. La densidad telefónica fija tuvo una reducción de 2.5% con respecto al año 2012 lo que colocó la misma en 7.10 líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes. Entre los factores que explican este fenómeno se destaca la creciente sustitución de líneas fijas residenciales por teléfonos móviles, lo cual es una tendencia mundial y además a la fusión de algunos sub-operadores con los principales operadores de telefonía móvil.

Durante el año 2013 el tráfico telefónico en las redes de telefonía móvil mostró un incremento con promedio del 53 % con respecto al 2012, observándose un tráfico telefónico móvil nacional originado de 18,605,438,829 minutos de llamadas telefónicas y un tráfico telefónico móvil nacional terminado de 18,438,956,014 minutos de llamadas telefónicas. Además, durante ese mismo año se observó una reducción del tráfico telefónico de las redes fijas del 4% con respecto al año 2012, obteniendo un tráfico telefónico fijo nacional originado de 1,002,162,335 minutos de llamadas telefónicas y un tráfico telefónico fijo nacional terminado de 870,530,337 minutos de llamadas telefónicas.

Otro mercado de las telecomunicaciones en expansión es el de Internet, ya que los usuarios pueden acceder a este servicio a través de diferentes modalidades: accesos conmutados (dial-up), líneas dedicadas alámbricas, redes inalámbricas fijas y móviles, ADSL y cable MODEM entre otros. Para el año 2013 se alcanzó una penetración de 17.8 usuarios de Internet por cada 100 habitantes en el país, 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.

Para finales del año 2013 los indicadores del servicio de Internet con conectividad de Banda Ancha (velocidades de mayores o iguales a 512 Kbps), mostraban una densidad de suscriptores de Internet fijos en Banda Ancha de 0.81% y una densidad de suscriptores de Internet móviles en Banda Ancha de 11.10%. Con la implementación de la telefonía móvil avanzada (tecnologías 4G) de parte de los operadores de telefonía móvil, se espera impulsar especialmente los usuarios móviles de internet con mejores

velocidades de acceso a Internet, impactando directamente la densidad de suscriptores de internet inalámbricos en Banda Ancha.

Durante el año 2013, la anchura de banda internacional de internet del país fue de 14,348 Mbps en el enlace de entrada (descendente), lo que representa que el Ancho de Banda internacional de internet por usuario de 0.94 Mbps. La velocidad de acceso a internet en HONDURAS más utilizada, tomando en cuenta las conexiones fijas y móviles, es la de 1Mbps. Del total de abonados de telefonía móvil el 16.5% poseen acceso de internet móvil, o sea 1 de cada 6 suscriptores móviles posee contratado el servicio de Internet móvil.

Para el año 2013 los 10,628,543 suscriptores de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, TV por suscripción vía cable, Internet) generaron un total anual de 1,088,027 reclamos de diferentes tipos hacia los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, lo que significa un promedio de 90,669 reclamos mensuales de suscriptores hacia operadores del sector de telecomunicaciones, representando un 1% de los todos los suscriptores del sector de telecomunicaciones.

FACTOR 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.
- 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.

FACTOR 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 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.

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:

- O1.** Establecer alianzas estratégicas con Instituciones Públicas y Privadas a nivel nacional e internacional, para lograr convenios de cooperación.
- O2.** 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.
- O3.** Creciente demanda de Servicios de Telecomunicaciones.
- O4.** Acceso Universal de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y el desarrollo de la conectividad de banda ancha.
- O5.** Promoción de la competencia leal de los operadores del Sector de Telecomunicaciones para incentivar la inversión privada.
- O6.** 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. Densidad Telefónica Fija: que representa el índice obtenido del número de líneas telefónicas fijas sobre la población total del país.
2. Densidad Telefónica Móvil: que representa el índice obtenido del número total de líneas telefónicas móviles sobre la población total del país.
3. 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).
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Tráfico telefónico internacional del país saliente y entrante: que representa el número de minutos de llamadas telefónicas entrantes y salientes del país desde las redes de telefonía fija y móvil.

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, la creación y mantenimiento de un 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:** Elaboración del Reglamento del Fondo de Inversión de las Telecomunicaciones recientemente aprobado por el Congreso Nacional, que vendrá a reducir la brecha digital.
- 3. Gestión del Espectro Radioeléctrico:** a) Iniciar 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. Portabilidad Numérica:** Finalizar el proceso de implementación de la Portabilidad Numérica del Servicio de Telefonía Móvil y desarrollar una plataforma de supervisión.
- 6. 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.
- 7. Información Pública y Transparencia:** Proporcionar información expedita simplificando procesos, con una capacidad de respuesta dinámica y efectiva que contribuya a mejorar la imagen institucional.
- 8. 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.

PRINCIPALES PROYECTOS

PERIODO 2014

Durante la Gestión del **Lic. Ricardo Cardona** al frente de CONATEL, 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 demás promover el fortalecimiento institucional de CONATEL:

PROYECTOS PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES:

1. **TELEVISION TERRESTRE DIGITAL:** Incremento del acceso gratuito al servicio de TV digital por parte de la población, incluye migración de los operadores de TV utilizando tecnología analógica de la banda de 700 MHz, hacia las bandas estipuladas para la televisión digital, según el plan de desarrollo de la televisión digital.
2. **RADIACIONES NO IONIZANTES:** Un control adecuado del espectro, reduciendo el conflicto social (temor y desconfianza) que genera el despliegue de las redes inalámbricas, mediante un proceso de medición permanente de las radiaciones no ionizantes de los sistema de telecomunicación que utilizan espectro radioeléctrico.
3. **BANDAS PARA TELECOMUNICACIONES MOVILES AVANZADAS (IMT-A):** Canalización de espectro para nuevos servicios e incremento del tráfico de datos, aumentando la disponibilidad de espectro para implementar servicios IMT-A.
4. **ARMONIZACION Y ACTUALIZACION REGULATORIA:** Lograr una armonización y actualización de las resoluciones normativas de CONATEL, que rigen los aspectos técnicos y regulatorios del sector de telecomunicaciones.
5. **COMPARTICION DE INFRAESTRUCTURA:** Mejorar la competencia en el sector de telecomunicaciones, incrementado la oferta de servicios a los usuarios y mayor cobertura de los servicios a la población en general.
6. **INTERNET EXCHANGE POINT (IXP):** Impulsar el tráfico y reducción de tarifas de los servicios de acceso a Internet, mediante la promoción de la instalación de un punto de acceso (NAP) en HONDURAS, para la interconexión de todos los Proveedores de Internet nacionales.
7. **SERVICIO NOMADA:** Impulsar el servicio de telefonía fija en el país, al generar una mayor cantidad de usuarios de telefonía fija, mediante regular el uso del Plan de Numeración de Ubicuidad Nómada, para así generar usuarios del servicio de telefonía fija a nivel mundial de operadores instalados en Honduras.
8. **ETIQUETACION DE EQUIPOS:** Lograr la certificación de equipos de las redes de telecomunicación y los usuarios, asegurando así que los productos y equipos son compatibles con los servicios que brindan los operadores nacionales y la seguridad personal del usuario, etiquetando todo equipo homologado por CONATEL y que es comercializado en el país.
9. **REGLAMENTO DE COMPETENCIAS:** Establecer las bases y definir los mecanismos para la identificación y análisis por parte de CONATEL de la situación de competencia en los diferentes mercados de referencia, y su facultad para, en caso necesario, imponer obligaciones específicas a los operadores que posean un poder significativo en cada mercado considerado.
10. **ESTUDIO Y REGLAMENTACIÓN DE PROVEEDORES DE CONTENIDO:** Lograr que los usuarios accedan a contenidos de información que realmente deseen, al aplicar una Reglamentación correspondiente.
11. **LISTA NEGRA:** Lograr que se implemente un listado de los aparatos telefónicos móviles que han sido robados a los usuarios, incluyendo números de identificación de los teléfonos móviles para que los mismos no sean utilizados nuevamente en ningún operador de telefonía móvil a nivel mundial.

12. ROAMING: Estudio para mejorar los procedimientos del servicio de roaming al aplicar una reglamentación sobre los procesos del servicio roaming con disposiciones a favor de la protección del usuario.
13. MODERNIZACIÓN DEL MARCO REGULATORIO DE MODELOS ECONÓMICOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS CARGOS DE INTERCONEXIÓN: Revisar el procedimiento de fijación de los toques de cargos de acceso, para mejorar los toques de las tarifas finales a los usuarios.
14. COMPENSACIÓN A LOS USUARIOS: Establecer un mecanismo de compensación para los usuarios de telecomunicaciones por mala calidad del servicio de parte de los operadores.
15. CREAR LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: Generar valor al público al brindar servicio de orientación al usuario en los servicios públicos de telecomunicaciones. Mejorar la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones para beneficiar a más de 10 millones de usuarios, así como establecer una estructura de atención de reclamos de usuarios contra operadores en CONATEL. Además, métodos para establecer el grado de satisfacción de los Usuarios, de los principales servicios de telecomunicaciones.
16. CONECTIVIDAD EN ESCUELAS CON TECNOLOGÍA MÓVIL (3G): Incrementar la penetración de banda ancha en Honduras, al conectar de forma gratuita a escuelas públicas al servicio de internet con conectividad de banda ancha para beneficio de los maestros y alumnos de estas instituciones de educación pública.
17. DESARROLLAR TERRITORIOS DIGITALES MUNICIPALES: Adecuar y habilitar espacios públicos (plaza central, alcaldía, policía y centro de salud) para brindar conectividad de internet banda ancha a la población en general.
18. LEMPIRA DIGITAL: Que los servicios de telecomunicaciones sean accesibles para la mayoría de la población aun en zonas rurales, como es el Depto de Lempira.
19. REACTIVACIÓN DEL PROGRAMA RED NACIONAL DE CIENCIA Y CONOCIMIENTO/TELECENTRO EN SEPLAN: Reactivar el Tele puerto en SEPLAN para centralizar el servicio de internet y filtrarlo de acorde a las necesidades de los programas educativos y sociales establecidos.
20. GESTIONAR LA CAPACITACIÓN EN LAS TIC PARA DOCENTES, ALUMNOS Y POBLADORES DE LAS ZONAS BENEFICIADAS: Crear alianzas estratégicas para la formación de capacidades básicas en el uso de las TIC en los proyectos de acceso de internet promocionados por CONATEL y para la población en general.
21. GOBIERNO ELECTRÓNICO: Crear lineamientos para desarrollar los proyectos que darán pasó al Gobierno Electrónico.

PROYECTOS PARA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CONATEL:

1. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS SIGUIENTES SISTEMAS DE APOYO:
 - Medición del gasto administrativo de CONATEL: Sistema para lograr un control del gasto administrativo de CONATEL.
 - Automatización de los sistemas de información de DACH: Automatizar el 100% de los procesos de la Dirección Asesora de Capital Humano (DACH).
 - Automatización del Depto. de Tramite Documentario: Automatizar los procesos del Departamento de Tramite Documentario
 - Indicadores del sector de telecomunicaciones: Lograr la automatización de la recolección de información que los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones están obligados a presentar ante el organismo regulador y obtener de forma más oportuna los indicadores de desempeño del sector de telecomunicaciones.
 - Automatización de Créditos y Cobranzas: Automatización de procesos de facturación, pago de operadores y resolución de expedientes.
 - Implementar pagos a cuenta online para operadores concesionados: Implementar un sistema para que los 3 operadores concesionados realicen los pagos de tasas y canon en forma online.

2. IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD PARA EMPLAZAMIENTOS: Creación y organización de oficinas regionales estratégicamente ubicadas en el país, enfatizando la descentralización de los servicios de supervisión.
3. REINGENIERÍA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE CONATEL: Revisión de la estructura organizacional de CONATEL, enfocándola a sus objetivos, metas y funciones.
4. ADQUISICION DE EQUIPO DE MEDICION Y DEL SISTEMA DEL COMPROBACION TECNICA DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO: Contar con el equipo tecnológico para eficientar los temas especializados en supervisión de las telecomunicaciones, del espectro radioeléctrico y promoción de las TICs.
5. 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.

CADENA DE VALOR DE CONATEL

OBJETIVO ESTRATÉGICOS	FUNCIONES DE CONATEL							METAS INSTITUCIONALES	PROGRAMAS	PROYECTOS	ACTIVIDADES
	Gestión del espectro	Asesoramiento	Representación	Regulación	Promoción	Admón	Supervisión				
FORTALECER LAS AREAS DE CONATEL PARA APOYAR EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y METAS INSTITUCIONALES DE CONATEL, ASI COMO APOYO ESENCIAL A LA EJECUCION DE LAS FUNCIONES DE CONATEL ESTABLECIDAS SEGÚN LA LEY MARCO DE TELECOMUNICACIONES								Lograr una disposición Política y Presupuestaria	ACTIVIDADES CENTRALES	Desarrollo e implementación de siguientes sistemas de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> • Medición del gasto administrativo de CONATEL. • Automatización de los sistemas de información de DACH • Automatización del Depto. de Tramite Documentario • Indicadores del sector de telecomunicaciones. • Automatización de Créditos y Cobranzas. • Implementar pagos a cuenta online para operadores concesionados. 	REGISTROS CONTABLES ELABORADOS Y SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVOS BRINDADOS
								Defender la institución a fin de evitar erogaciones del presupuesto de CONATEL			AUDITORIAS EJECUTADAS EN CONATEL
								Lograr que las funciones y procesos de CONATEL se realicen de forma transparente			DEMANDAS JUDICIALES VENTILADAS EN LOS TRIBUNALES DE LA REPUBLICA
								Automatización de los procesos institucionales de CONATEL y digitalización de la documentación de expedientes.			SOLICITUD DE INFORMACIÓN ATENDIDA SEGÚN LO ESTABLECE LA LEY DE TRANSPARENCIA
										MANTENIMIENTO DE MODULOS Y SISTEMAS	

								Lograr un entorno de productividad en los cuales la eficiencia y la eficacia se combinan asegurando una entidad altamente productiva. Dar seguimiento del progreso de actividades a partir de los indicadores en función de los resultados y recursos usados. Lograr la automatización de la recolección de información que los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones están obligados a presentar ante el organismo regulador y obtener de forma más oportuna los indicadores de desempeño del sector de telecomunicaciones			PLANES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y PLANES OPERATIVOS ANUALES EJECUTADOS E INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES ELABORADOS	
								Creación y organización de oficinas regionales estratégicamente ubicadas en el país, enfatizando la descentralización de los servicios de supervisión	Implementación de una unidad para emplazamientos		PROVIDENCIAS, ESCRITOS, CERTIFICADOS, LICENCIAS MARÍTIMAS Y REGISTROS EMITIDOS Y NOTIFICACIONES, CITACIONES Y EMPLAZAMIENTOS REALIZADOS.	
								Revisión de la estructura organizacional de CONATEL, enfocándola a sus objetivos, metas y funciones	Reingeniería de la estructura organizacional de CONATEL		ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS y BENEFICIOS DE EMPLEADOS DE CONATEL.	
			X					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	
								Contar con el equipo tecnológico para eficientar los temas especializados en supervisión de las telecomunicaciones, del espectro radioeléctrico y promoción de las TICs	ADQUISICION DE EQUIPO DE MEDICION Y DEL SISTEMA DEL COMPROBACION TECNICA DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO			
								Implementar la calidad como una estrategia institucional	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008			
									MANUAL PROCESOS DE INSPECCION			

DEMOCRATIZAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, INCREMENTANDO LA INVERSION Y MEJORANDO EL USO Y LA ASIGNACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO A LA POBLACIÓN, COMO FIN SUPREMO DE LAS COMUNICACIONES.	X			X				Incremento del acceso gratuito al servicio de TV digital por parte de la población	ADMINISTRACION DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	TELEVISION TERRESTRE DIGITAL	ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACION Y SOCIALIZACION DE LA TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN
	X			X		X	X	Un control adecuado del espectro, un uso eficiente y recuperación de espectro asignado que no se utiliza, reduciendo el conflicto social (temor y desconfianza) que genera el despliegue de las redes inalámbricas		RADIACIONES NO IONIZANTES	CONTROL DE EMISIONES RADIOELECTRICAS
	X			X				Actualización del plan de atribución de frecuencias, y asignación del espectro disponible			EMISION DE LICENCIAS DE USO DEL ESPECTRO
	X			X	X			Canalización de espectro para nuevos servicios e incremento del tráfico de datos, aumentando la disponibilidad de espectro para implementar servicios IMT-A		BANDAS PARA TELECOMUNICACIONES MOVILES AVANZADAS (IMT-A)	
		X		X				Lograr una armonización y actualización de las normativas de CONATEL	REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	ARMONIZACION Y ACTUALIZACION REGULATORIA	ACTIVIDADES DE REGULACION
						X		Incrementar los Ingresos Recaudados por los Servicios de Telecomunicaciones.			INGRESOS RECAUDADOS PARA EL PAÍS POR CONCEPTO DE TASAS, CANON, TARIFA DE SUPERVISIÓN.
				X	X			Incentivar la inversión en el sector de Telecomunicaciones, para nuevos y modernos servicios			EMISION DE TITULOS HABILITANTES
						X	X	Supervisar los operadores a fin de que cumplan con los Títulos Habilitantes, reglamentos y normativas de CONATEL		INSPECCIONES TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN REALIZADAS A OPERADORES PUBLICOS DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES	
				X				Mejorar la competencia en el sector de telecomunicaciones, incrementado la oferta de servicios a los usuarios y mayor cobertura de los servicios a la población en general		COMPARTICION DE INFRAESTRUCTURA	
				X				Impulsar el tráfico y reducción de tarifas de los servicios de acceso a Internet, mediante el impulso de instalación de un punto de acceso (NAP).		INTERNET EXCHANGE POINT (IXP)	
			X				Impulsar el servicio de telefonía fija en el país, al generar una mayor cantidad de usuarios de telefonía fija, mediante regular el uso del Plan de Numeración de Ubicuidad Nómada	SERVICIO NOMADA			

				X				Lograr la certificación de equipos de las redes de telecomunicación y los usuarios, asegurando así que los productos y equipos son compatibles con los servicios que brindan los operadores nacionales y la seguridad personal del usuario, etiquetando todo equipo homologado por CONATEL y que es comercializado en el país		ETIQUETACION DE EQUIPOS	
				X				Establecer las bases y definir los mecanismos para la identificación y análisis por parte de CONATEL de la situación de competencia en los diferentes mercados de referencia, y su facultad para, en caso necesario, imponer obligaciones específicas a los operadores que posean un poder significativo en cada mercado considerado.		Reglamento de competencias	
				X			X	Lograr que los usuarios accedan a contenidos de información que realmente deseen, al aplicar una Reglamentación correspondiente		Estudio y reglamentación de Proveedores de contenido	
							X	Brindar una mejor calidad de servicio y que el usuario evalúe el servicio prestado.		MEDICION DE CALIDAD DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL	
				X				Implementar e integrar en el mes de junio, a los 3 operadores móviles		LISTA NEGRA	
				X				Mejorar las tarifas del servicio roaming al aplicar la reglamentación sobre los costos de roaming		ROAMING	
				X				Revisar los topes de cargos de acceso, para mejores tarifas finales a los usuarios		Modernización del marco regulatorio de modelos económicos para la determinación de los cargos de interconexión.	
				X		X	X	Establecer un mecanismo de compensación para los usuarios de telecomunicaciones por mala calidad del servicio de parte de los operadores.		Compensación a los usuarios	
				X			X	Generar valor al público al brindar servicio de orientación al usuario en los servicios públicos de telecomunicaciones. Mejorar la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones para beneficiar a más de 10 millones de usuarios. Además, métodos para establecer el grado de satisfacción de los Usuarios, de los principales servicios de telecomunicaciones		Crear la capacidad Institucional para la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones	

						X	X	Atender denuncias de usuarios de telecomunicaciones, que sus reclamos no fueron atendidos por los operadores a satisfacción del usuario.			SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS Y DENUNCIAS	
PROMOVER EL DESPLIEGUE Y USO EFICIENTE DEL DESARROLLO DE LAS TICS PARA LA POBLACION EN GENERAL				X				Incrementar la penetración de banda ancha en Honduras	PROMOCIÓN DEL ACCESO UNIVERSAL DE LAS TIC		Conectividad en escuelas con tecnología móvil (3g)	
				X				Adecuar y habilitar espacios públicos (plaza central, alcaldía, policía y centro de salud) para brindar conectividad de internet banda ancha			Desarrollar territorios digitales municipales	
				X				Que los servicios de telecomunicaciones sean accesibles para la mayoría de la población aun en zonas rurales			Lempira digital	
				X				Reactivar el Tele puerto en SEPLAN para centralizar el servicio de internet y filtrarlo de acorde a las necesidades de los programas educativos y sociales establecidos			Reactivación del programa Red Nacional de Ciencia y Conocimiento/Telecentro en SEPLAN*	
				X				Reducir la brecha digital en Honduras			Zonas Digitales	
				X				Crear un portal web que cuente con la información sobre los proyectos de la Dirección y otra información que sea de beneficio para la población.			Puesta en marcha del portal web de las TIC en CONATEL	
				X				Crear alianzas estratégicas para la formación de capacidades básicas en el uso las TIC			Gestionar la capacitación en las TIC para docentes, alumnos y pobladores de las zonas beneficiadas	
				X				Crear lineamientos para desarrollar los proyectos que darán paso al Gobierno electrónico			Gobierno electrónico	
				X				Desarrollar un formato en el que se permita hacer un estudio adecuado en el cual se determine la factibilidad económica y social de todos los proyectos que serán manejados por la Dirección de TICs			Elaboración de perfiles de investigaciones sobre el impacto económico y social de los Proyectos Tics.	
							X			Ejercer un control eficaz y eficiente de la explotación de los servicios de telecomunicaciones.		SERVICIOS DE SUPERVISION Y OTORGAMIENTO DE TERMINALES MOVILES Y ACCESOS DE INTERNET
				X						Incrementar las capacidades y el ingenio de los jóvenes y en general de la población en el uso de las TIC		Programa de fomento e innovación en las TIC