



PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2022-2026



AGOSTO 2022

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
ENTORNO MUNDIAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	3
ENTORNO ECONÓMICO NACIONAL	4
ENTORNO DE POLÍTICAS DEL GOBIERNO CENTRAL	5
PLAN DE GOBIERNO 2022 a 2026	6
ENTORNO NACIONAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	9
ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE CONATEL	11
MISIÓN INSTITUCIONAL	14
VISIÓN INSTITUCIONAL	15
VALORES INSTITUCIONALES	16
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	17
PRINCIPALES RETOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES E INSTITUCIONALES PARA CONATEL	18
INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	19
CADENA DE VALOR DE CONATEL	20
ANEXO	21

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 del Espectro Radioeléctrico.

Por esta razón, el presente Plan Estratégico Institucional para el período 2022 – 2026 se rige por lo establecido en la Visión de País 2010 – 2038, el Plan de Nación 2010 – 2022 y el Plan Estratégico de Gobierno (PEG) 2022 – 2026, que contiene los principales ejes estratégicos del presente gobierno. Se plantea un modelo que define una visión, misión y valores institucionales, y los objetivos estratégicos a llevar a cabo para el cumplimiento de los mismos finalizando en la cadena de valor 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:



ENTORNO MUNDIAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Los últimos datos de la UIT muestran que la adopción de Internet se ha acelerado durante la pandemia. En 2019, 4100 millones de personas (o el 54 % de la población mundial) utilizaban Internet. Desde entonces, el número de usuarios ha aumentado en 782 millones para llegar a 4900 millones de personas en 2021, o el 63 % de la población.

No obstante, esto significa que unos 2900 millones de personas permanecen desconectadas, el 96 % de las cuales vive en países en desarrollo. Quienes permanecen desconectados enfrentan múltiples barreras, incluida la falta de acceso: unos 390 millones de personas ni siquiera están cubiertas por una señal de banda ancha móvil.

En 2020, el primer año de la pandemia, el número de usuarios de Internet creció un 10,2 %, el mayor incremento en una década, impulsado por los países en desarrollo donde el uso de Internet aumentó un 13,3 %. En 2021, el crecimiento ha vuelto a un 5,8% más modesto, en línea con las tasas anteriores a la crisis.

Tras un pequeño descenso en 2020, la penetración de suscripciones de telefonía celular móvil en todo el mundo volvió a aumentar en 2021, alcanzando un récord de 110 suscripciones por cada 100 habitantes. Las suscripciones móviles con capacidad de banda ancha (3G o superior) siguieron la misma tendencia, alcanzando 83 suscripciones por cada 100 personas.

La telefonía fija continúa su declive constante, con 11 suscripciones por cada 100 habitantes en todo el mundo, frente a un máximo de 19 por 100 en 2006.

Las suscripciones de banda ancha fija continúan creciendo de manera constante, alcanzando 17 suscripciones por cada 100 habitantes en promedio mundial en 2021. En los PMA, a pesar del crecimiento de dos dígitos, la banda ancha fija sigue siendo el privilegio de unos pocos, con solo 1,4 suscripciones por cada 100 habitantes. A nivel mundial, el número de suscripciones de banda ancha fija ha sido superior al de telefonía fija desde 2017.

Después de una desaceleración en el crecimiento de las suscripciones de banda ancha móvil en 2020, se recuperó nuevamente en 2021, alcanzando 83 por cada 100 habitantes en todo el mundo.

En la mayoría de los países en desarrollo, la banda ancha móvil (3G o superior) es la forma principal, y a menudo la única, de conectarse a Internet. Es una condición necesaria, pero no suficiente, ya que los usuarios potenciales enfrentan otras barreras a la conectividad. El noventa y cinco por ciento (95%) de la población mundial ahora tiene acceso a una red de banda ancha móvil. Entre 2015 y 2021, la cobertura de la red 4G se duplicó hasta llegar al 88 % de la población mundial. Si bien prácticamente todas las áreas urbanas del mundo están cubiertas por una red de banda ancha móvil, persisten muchas brechas en las áreas rurales. La brecha de cobertura es casi tan significativa en las Américas, donde el 22 por ciento de la población rural no está cubierta en absoluto y otro 4 por ciento está cubierto solo por 2G.

ENTORNO ECONÓMICO NACIONAL¹

Según el informe “Perspectivas de la Economía Mundial” (WEO, por sus siglas en inglés), publicado por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en enero de 2022, la recuperación de la economía mundial continúa, pese a las múltiples dificultades observadas a causa de la rápida propagación de las distintas variantes de la pandemia de la Covid-19. El FMI estima que la economía mundial crecerá 5.9% en 2021 y pronostica 4.4% en 2022 y 3.8% en 2023. La revisión a la baja en 2022 se fundamenta en el bajo desempeño de las economías avanzadas, debido en parte a los trastornos del suministro y el repliegue anticipado de la política monetaria acomodaticia. En los países en desarrollo las proyecciones están vinculadas a una pronunciada divergencia e incertidumbre en comparación a los países de alto ingreso, por la falta de infraestructura sanitaria, así como por el sobreendeudamiento. Sin embargo, a lo largo del 2022 se espera que los desequilibrios entre oferta y demanda se corrijan, asimismo se prevé que los precios de la energía y alimentos subirán a un ritmo menos intenso.

Para las economías de mercados emergentes y en desarrollo se prevé un dinamismo de 6.5% en 2021, 4.8% en 2022 y 4.7% en 2023; congruente con una actividad económica lenta, un intercambio comercial con perturbaciones y menor consumo privado de algunos países. Finalmente, para América Latina y el Caribe, el FMI estima un crecimiento económico de 6.8% en 2021 y proyecta 2.4% en 2022 y 2.6% en 2023, impulsado por el comportamiento de Brasil y México, dado el encarecimiento de los bienes importados y la perspectiva de una demanda externa más débil.

La economía hondureña al cierre de 2021 mostró un crecimiento de 11.5%, indicando una consolidación de la fase de recuperación iniciada en marzo de 2021, después que un año atrás fuera afectada de manera significativa por los daños de la pandemia y el impacto de las tormentas tropicales Eta e Iota. Por su parte, la inflación interanual a diciembre de 2021 se ubicó en 5.32%. En tanto, el salario mínimo promedio mensual aumentó interanualmente 5.8% en 2021.

En 2021, el Producto Interno Bruto (PIB) real creció 11.5%, debido a la recuperación de las actividades económicas sustentada en el avance del proceso de vacunación, así como la adaptación a las medidas sanitarias; evidenciado en la mayor demanda externa de los principales socios comerciales, y el aumento de la demanda interna, reflejada en altos niveles de consumo e inversión privada; lo anterior, en línea con el alza del ingreso disponible de los hogares y empresas, determinado por el flujo de remesas familiares y la recuperación parcial de los empleos formales.

En ese sentido, todas las actividades económicas registraron incrementos, las que más contribuyeron fueron la Intermediación Financiera, Industria Manufacturera, Comercio; así como Hoteles y Restaurantes. Cabe destacar, la recuperación en el último trimestre de las actividades agrícolas, que fueron afectadas considerablemente a finales de 2020.

Los servicios de Telecomunicaciones crecieron 2.5% (3.3% en 2020), influenciado por un mayor volumen de minutos cursados de telefonía móvil, así como por alza en los servicios de internet residencial y corporativo, y televisión por cable, derivado de la oferta y diversificación de servicios bajo la modalidad de paquetes promocionales.

¹ Información de la memoria anual 2021 del Banco Central de Honduras.

ENTORNO DE POLÍTICAS DEL GOBIERNO CENTRAL

El Decreto Legislativo 286/2009, publicado en el diario oficial La Gaceta, en fecha 2 de febrero de 2010, contiene la Ley para el establecimiento de una Visión de País y la adopción de un Plan de Nación para Honduras, en el cual se establecen los lineamientos del proceso de planeación del desarrollo económico, social y político del país.

Esta Visión de País contiene los siguientes elementos:



Se proponen 4 objetivos nacionales:



Se proponen 4 objetivos nacionales:

Dentro del objetivo 4, se tienen las siguientes metas:

Un Estado moderno, transparente,
responsable, eficiente y
competitivo

- **Meta 4.1:** Mejorar la posición de Honduras en el Índice de Competitividad Global a la posición 50
- **Meta 4.2:** Alcanzar un nivel de descentralización de la Inversión Pública a nivel municipal en un 40%
- **Meta 4.3:** Llegar a una proporción de 90% de los funcionarios públicos acogidos a un régimen estable de servicio civil que premie la competencia, capacidad y desempeño.
- **Meta 4.4:** Desarrollar los principales procesos de atención al ciudadano en las Instituciones del Estado por medios electrónicos
- **Meta 4.5:** Situar a Honduras en el tramo 90-100 de la escala percentil del Índice de Control de la Corrupción del BM.

Dentro de la meta 4.1, se tiene el siguiente lineamiento estratégico e indicador:

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO No. 10: COMPETITIVIDAD, IMAGEN PAÍS Y SECTORES PRODUCTIVOS						
61	Calificación de Honduras en el Índice de Competitividad (Global (World Economic Forum))	3.9	4.0	4.5	5.0	5.5

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.

PLAN DE GOBIERNO 2022 a 2026

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 el “Plan de Gobierno para refundar Honduras 2022 a 2026”, contiene los siguientes lineamientos generales:

1. CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO SOCIALISTA DEMOCRÁTICO.
2. DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS.
3. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL ABUSO DE PODER.
4. HACIA UNA HONDURAS SOLIDARIA, INCLUYENTE Y LIBRE DE VIOLENCIA.
5. GENERO: NADA SOBRE NOSOTRAS, SIN NOSOTRAS.

6. MODELO ECONÓMICO ALTERNATIVO: CRECIMIENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO, PAN PARA TODOS Y TODAS.
7. EL PRESUPUESTO Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS AL SERVICIO DE LAS MAYORÍAS.
8. RELACIONES INTERNACIONALES: UNA POLÍTICA EXTERIOR CIUDADANA, CENTROAMERICANISTA, SOBERANA Y SOLIDARIA.
9. CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN.
10. ESTADO ABIERTO Y REPÚBLICA DIGITAL.
11. ADULTO MAYOR.
12. PERSONAS VIVIENDO CON DISCAPACIDAD.
13. NIÑEZ Y JUVENTUD.
14. PUEBLOS INDÍGENAS Y AFRODESCENDIENTES
15. PERSONAS LGTBIQ+.

El sector de Telecomunicaciones se encuentra incluido en el lineamiento número 7, detallándose lo siguiente:

7.2. Inversión pública

El programa de inversión pública propuesto tiene como objetivo principal apoyar el crecimiento económico, a través de inversiones estratégicas en infraestructura, en beneficio de los sectores productivos. Nuestro énfasis estará en la provisión de servicios, carreteras, caminos en zonas postergadas y de energía, telecomunicaciones a las viviendas y plantas productivas. Para ese fin será preciso:

7.2.1. Energía y telecomunicaciones.

La política en Telecomunicaciones ha sido nula durante la última década, entregando al sector privado la administración y operación del espectro radioeléctrico y las frecuencias en general, y para su mayor beneficio, abandonando el espacio público de esos servicios, lo que ha venido a encarecer las tarifas telefónicas y limitar el acceso a Internet, repercutiendo con graves consecuencias al sector educativo principalmente, así como a sectores sociales y productivos del país. La Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (Hondutel) ha sido tan debilitada después del golpe de Estado, que, aunque antes del golpe generaba ganancias, al cierre de 2020 presenta pérdidas que superan los L.800 millones. Tanto la población en general, como la industria y comercio demandan energía y telecomunicaciones a precios justos, que permita a los primeros un acceso garantizado y digno, mientras que a los segundos alcanzar una eficiencia fundamental como elemento para su competitividad y el desarrollo económico del país.

Propuestas en materia de energía y telecomunicaciones:

Para ese fin será necesario implementar una Reforma de Energía y Telecomunicaciones que sea ambiental y económicamente sostenible e incluya un plan de sostenibilidad financiera de la ENEE y HONDUTEL. Una vez saneadas esas empresas se podrá invertir. Es imperativo incrementar la cobertura Eléctrica y de Telecomunicaciones a nivel nacional, maximizar la eficiencia de la capacidad instalada y modernizar la infraestructura.

Implementar un Plan de reestructuración integral y administración profesional de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) que, entre otros aspectos, adopte: un nuevo giro y nuevos servicios a ofrecer, contrato colectivo justo, sostenibilidad financiera, indicadores, estándares y metas de productividad global y que garantice Internet al sistema educativo.

Recuperar la banda estatal de frecuencias. Es necesario recuperar la banda estatal para telecomunicaciones y optimizar el uso del espectro radioeléctrico para impulsar una mejora general en tarifas y servicios de telefonía fija, celular e Internet y servicios educativos y culturales.

Objetivo del Plan de Gobierno para el sector de telecomunicaciones:

OSS3.11.1 Reformar el marco legal del sector de las telecomunicaciones (telefonía, internet y medios masivos de comunicación), incrementando la cobertura y mayor equidad de acceso a dispositivos y medios de conectividad; así como un mejor uso en ciencia, educación y cultura a través de la radio, televisión y demás medios de comunicación masiva.

Resultado de impacto para el sector de Telecomunicaciones:

RSS3.11.1.1 Reducida la brecha digital en Honduras, como potenciador de acceso a la información e innovación de la producción.

Indicadores sector de Telecomunicaciones del Plan de Gobierno:

A continuación, la matriz donde se detallan los indicadores y metas del sector de Telecomunicaciones y su estimación de desempeño para los próximos 4 años:

Matriz de Indicadores y Metas del Sector de Telecomunicaciones					
Indicadores	Línea Base Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025
% de variación del PIB telecomunicaciones	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7
Porcentaje de personas con acceso a Internet	54	56	58	60	62
No. de suscriptores de Internet móvil en banda ancha	4,887,509	4,985,259	5,084,964	5,186,663	5,290,396

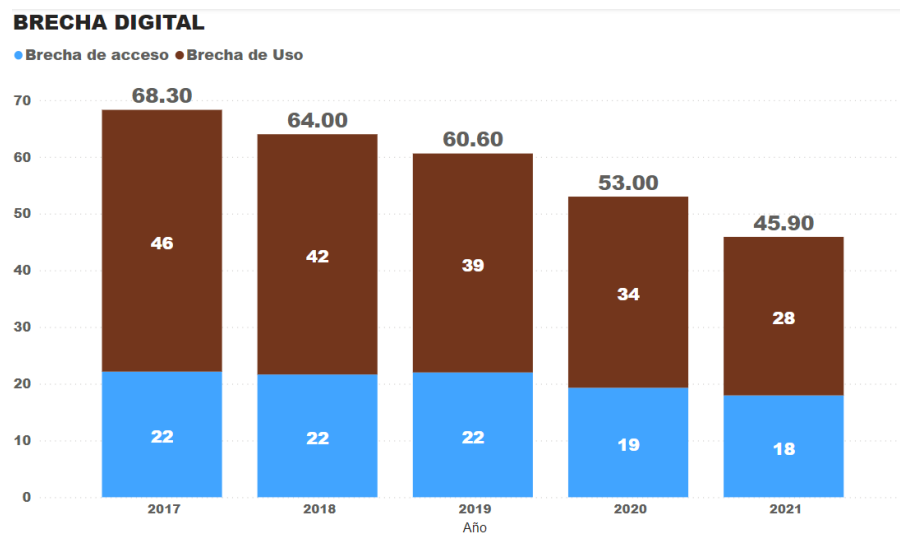
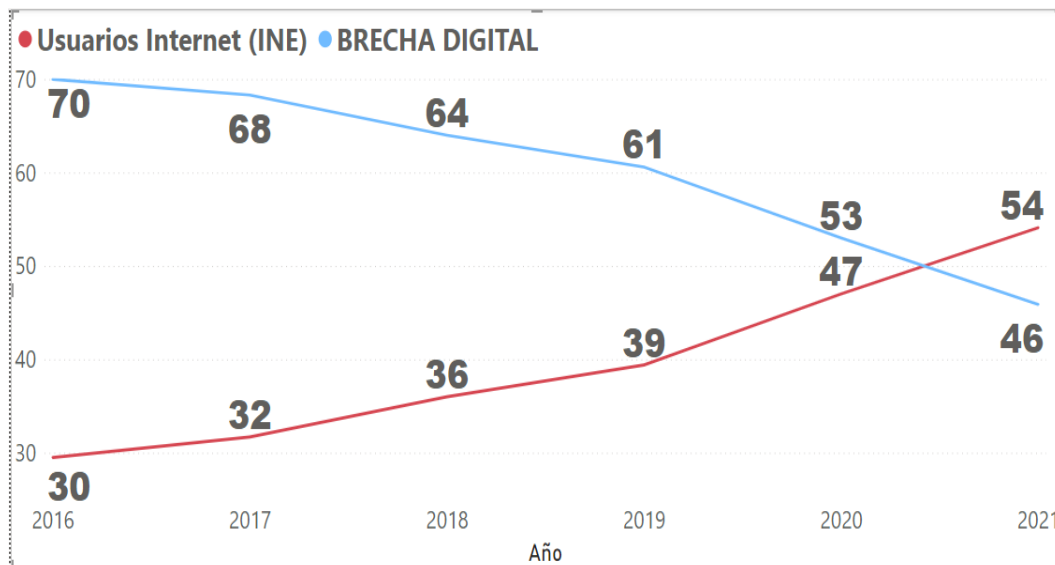
ENTORNO NACIONAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Para inicios del año 2022 el sector de telecomunicaciones presenta las siguientes características:

1. Las líneas telefónicas fijas resultaron en un total de 444,082 abonados. El 61% de las líneas pertenecen a HONDUTEL y el 39% pertenecen a los comercializadores del tipo Sub-operador. La densidad telefónica fija, que correspondiente al número de líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 4.68, lo que corresponde a que 5 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica fija. El tráfico telefónico fijo, durante los últimos 4 trimestres, se comportó de la siguiente forma: el tráfico fijo originado alcanzo un valor acumulado de 3,060 millones de minutos y el tráfico fijo terminado alcanzo un valor acumulado de 3,129 millones de minutos.
2. Se observa en las líneas telefónicas móviles una cantidad de 7,736,327. La densidad telefónica móvil, que corresponde al número de líneas telefónicas móviles por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 81.54%, lo que representa que 82 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica móvil. Del total de usuarios de telefonía móvil, 763,018 pertenecen a la modalidad post-pago, lo que representa un 9.86% y 6,973,309 pertenecen a la modalidad de pre-pago, representando un 90.14%. El tráfico telefónico móvil, durante los últimos 4 trimestres, se comportó de la siguiente forma: el tráfico móvil originado alcanzo un valor acumulado de 13,260 millones de minutos y el tráfico móvil terminado alcanzo un valor acumulado de 13,2567 millones de minutos. El tráfico de mensajes de texto, durante los últimos 4 trimestres, fue de la siguiente forma: de los mensajes SMS nacionales se enviaron 66.7 millones de mensajes, de los mensajes SMS internacionales se enviaron 15.72 millones de mensajes, y MMS nacionales se obtuvo un total de 83 mil mensajes enviados
3. El total de tráfico telefónico internacional, durante los últimos 4 trimestre tanto en las redes de telefonía fija y móvil, se comportó de la siguiente forma: Trafico saliente del país fue de 421.8 millones de minutos y el tráfico entrante al país fue de 232.37 millones de minutos.
4. Según el INE la densidad de usuarios de Internet alcanzó un valor de 54% de la población, estimando una cantidad de 5,123,233 hondureños que utilizaron el internet. Los suscriptores fijos de internet llegaron a un valor de 426,659 y los suscriptores móviles alcanzaron un total de 6,882,716. Los suscriptores fijos en banda ancha alcanzaron un valor de 413,904 y los suscriptores móviles en banda ancha un total de 4,970,542.
5. La densidad de suscriptores de internet fijo en banda ancha (conexiones desde 1 Mbps), alcanzó un valor de 4.36% y para la densidad de suscriptores de Internet móviles en banda ancha se observó un valor de 52.39%. La anchura de banda internacional de internet del país finalizó con 650,000 Mbps en el enlace de entrada (descendente). La velocidad promedio de acceso a internet en Honduras, de los suscriptores del servicio de internet fijo es de 16.61 Mbps y del servicio de internet móvil es de tomado 20.33 Mbps que corresponde a la tecnología de 4G.
6. La inversión acumulada de los últimos 4 trimestres, alcanza los 4,555 millones de lempiras, lo que ha generado más de 18,984 empleos directos en el sector de telecomunicaciones, específicamente en los servicios de telefonía fija, telefonía

móvil, internet, televisión por suscripción vía cable y call center, entre otros. Los ingresos de todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, en los últimos 4 trimestres, alcanzaron un total de 22,697 Millones de lempiras.

7. Los suscriptores de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, TV por suscripción vía cable, Internet), en los últimos 4 trimestres, generaron un total anual de 964,800 reclamos de diferentes tipos hacia los operadores.
8. La brecha digital en los últimos 6 años se ha reducido un 24% llegando al 46% para finales del año 2021



La Brecha de acceso es 18% y la Brecha de uso es 28%

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE CONATEL

Las políticas nacionales en el sector de telecomunicaciones, según la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones 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 (Tics), focalizándose en las necesidades de todos los ciudadanos y garantizando el ingreso de los mismos a la sociedad de la información y el conocimiento.

Tomando en cuenta la situación actual del sector se han identificado los siguientes hallazgos, en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones:

1. Enfoque en radiodifusión: CONATEL invierte hasta el 60% del presupuesto en atención a servicios de radio y TV.
2. Falta de Coherencia: Establecer mecanismos de actuación coherente con otros órganos del estado, tales como la Comisión de la Competencia.
3. Definición de Servicios: Define servicios como la Telegrafía sin embargo no aborda el concepto de Red
4. Falta de Cohesión: El marco legal está compuesto por diversas normas, que han sido elaboradas tratando de asimilar nuevas tendencias.
5. Regulador Ejecutor: La ley marco asigna a CONATEL, la responsabilidad de ejecutar proyectos de acceso universal a las TIC.
6. Falta de Fomento de Oferta y Demanda: Escaso desarrollo de leyes colaterales que activen la demanda de servicios, en especial la Banda Ancha.

En vista de lo anterior se han identificado los principales retos en el sector de telecomunicaciones:

1. Reformas al Marco Legal del sector: Propuestas de reformas al marco legal de las TIC para corregir desfases que existen actualmente.
2. Fortalecimiento Institucional: Propuestas para fortalecer la institucionalidad de las TIC.
3. Despliegue de Banda Ancha: Corregir la disparidad de la conectividad entre las zonas rurales y urbanas.
4. Sistema de Indicadores: Sistema para evaluar el crecimiento en el uso de las TIC en la sociedad.
5. Proyectos del Ecosistema: Orientados a la alfabetización digital y generación de contenidos.

Aunado a lo anterior y siendo que CONATEL es una institución que forma parte del sector de económico del país, se han identificado los siguientes ejes estratégicos para el desarrollo del Sector de Telecomunicaciones:

1. **Impacto Social:** Eje estratégico para llegar a la población que no posee acceso a las TIC a fin de reducir la brecha digital y, además, impulsar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2. **Fortalecimiento del Sector de Telecomunicaciones:** Promover la inversión del sector de telecomunicaciones y el despliegue de infraestructuras de banda ancha, a través de regulaciones y emisión de Títulos Habilitantes (Permisos, Licencias, Registros e Inscripciones).

3. **Ingresos para el Gobierno Central:** Recaudación de Ingresos a través de Tasas, Tarifas y Cánones establecidos en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.
4. **Modernización Institucional:** Mejoramiento de los procesos de CONATEL, que incluyan la digitalización, implementación de sistemas y desarrollo de aplicaciones, para la agilización de los procesos internos de CONATEL.
5. **Cooperación Interinstitucional:** Coadyuvar con las diferentes instituciones del Estado de Honduras en la implementación de políticas orientadas al desarrollo tecnológico para la conectividad del país.
6. **Transparencia y Rendición de Cuentas.**

Como objetivo para romper la brecha digital se pretende reducir las brechas existentes con relación a las tecnologías de información y comunicación, a través de la masificación de las telecomunicaciones contribuyendo a incrementar la alfabetización digital y la competitividad de los sectores productivos. Para ello se requiere de impulsar medidas para la conectividad bajo el lema “HONDURAS CONECTADA”, lo que incluirá promover la Republica Digital: impulsando el Gobierno Digital, Telemedicina, Teleeducación, una estrategia nacional de Ciberseguridad y mejorar las capacidades digitales de la población.

Los resultados esperados son los siguientes:

- Incrementada la cobertura de internet de banda ancha
- Incrementado el número de centros educativos con puntos de acceso a internet

Adicionalmente a estas disposiciones en CONATEL, se ha establecido las siguientes políticas internas para la Modernización Institucional:

- 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 una política de mejoramiento continuo en los procesos internos de CONATEL.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (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, CONATEL 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

 	Plan Estratégico Institucional
Proceso Direccionamiento Estratégico	

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.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos el ente técnico especializado del Estado de Honduras que regula los servicios en el sector de telecomunicaciones, administra el Espectro Radioeléctrico e impulsa el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), fomentando la competencia leal, la inversión, garantizando la calidad de los servicios, a fin de proteger los derechos de los usuarios e impulsar la conectividad de la población en general.


Revisado por:
Ing. Carlos Barahona Hernández
Asistente Dirección de Planificación y Desarrollo




Aprobado por:
Lic. Lorenzo Saucedo Calix
Comisionado Presidente



VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser la institución pública que genera políticas orientadas a mejorar la competencia efectiva y la transformación digital de Honduras, garantizando el acceso de la población a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), alcanzando para el año 2026 reducir la brecha digital al 38%.



Revisado por:

Ing. Carlos Barahona Hernández

Asistente Dirección de Planificación y Desarrollo



Aprobado por:

Lic. Lorenzo Saucedá Calix

Comisionado Presidente



  Telecomunicaciones CONATEL Gobierno de la República	Plan Estratégico Institucional
Proceso Direccionamiento Estratégico	

VALORES INSTITUCIONALES:

1. **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
2. **Excelencia:** para realizar el trabajo y en la entrega de los productos finales de CONATEL, mediante desarrollar la capacidad de organización, aprovechando la creatividad y la innovación, gestionando con agilidad y alcanzando el éxito mediante el talento de las personas.
3. **Compromiso:** 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.
4. **Imparcialidad:** al realizar el trabajo asignado a CONATEL, al tener tratos justos, con equilibrio, sin prejuicios ni consideraciones subjetivas.
5. **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.
6. **Igualdad:** Al tratar de forma idéntica a los empleados, operadores y población en general, sin discriminación por raza, sexo, clase social u otras circunstancias plausibles de diferencia.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1. Optimizar el acceso a Títulos Habilitantes para los operadores de los servicios de telecomunicaciones, mediante políticas públicas efectivas y actualizadas, para lograr el incremento de la inversión en el sector de telecomunicaciones y la reducción de la brecha digital.
2. Mejorar la atención de las denuncias y consultas de los usuarios ante CONATEL, para lograr la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones.
3. Reducir la brecha digital promoviendo programas TIC junto con alianzas y convenios interinstitucionales, para lograr la inclusión digital y contribuir al desarrollo socioeconómico de la población de Honduras.
4. Optimizar el acceso del espectro radioeléctrico para los sistemas de telecomunicaciones, a través de mecanismos de asignación dinámicos que permitan el despliegue de redes inalámbricas, a fin de lograr reducir la brecha digital del país.

PRINCIPALES RETOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES E INSTITUCIONALES PARA CONATEL

1. **Reformas al Marco Legal del sector:** Propuesta de una nueva Ley Marco del sector de telecomunicaciones, para corregir desfases que existen actualmente e impulsar la conectividad y reducir la brecha digital del país.
2. **Despliegue de Banda Ancha:** Proponer proyectos para la implementación de servicios de telecomunicaciones en zonas no poseen cobertura o no existe acceso del servicio, para si corregir la disparidad de la conectividad entre las zonas rurales y urbanas. Además, promocionar proyectos de brindar acceso a Internet en escuelas y colegios públicos del país.
3. **Asequibilidad de los servicios:** Para la población de escasos recursos económicos que les resulta difícil poder pagar para acceder a servicios de telecomunicaciones.
4. **Capacitación en TICs:** En vista de la falta de habilidades digitales por parte de la población en general.
5. **Infraestructura de Telecomunicaciones:** Limitada infraestructura sobre la que se soportan las redes de telecomunicaciones.
6. **Ciberseguridad:** Incremento de los riesgos de ataques cibernéticos para la población y las instituciones.
7. **Gestión del Espectro Radioeléctrico:** Mantener una Gestión del Espectro que brinde acceso a este importante recurso y supervisar la utilización del mismo conforme a lo autorizado y combatiendo el uso ilegal del mismo.
8. **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.
9. **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 recolección, tratamiento y gestión de la información, que sirva de base y fundamento para cada una de las actuaciones regulatorias.
10. **Transparencia e Información Pública:** Proporcionar información expedita simplificando procesos, con una capacidad de respuesta dinámica y efectiva que contribuya a mejorar la imagen institucional.
11. **Fortalecimiento Institucional:** Propuestas para fortalecer la institucionalidad de CONATEL, para mejorar los procesos internos y de atención a los operadores y usuarios del sector de telecomunicaciones.
12. **Proyectos del Ecosistema:** Orientados a la alfabetización digital y generación de contenidos.

INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Con el propósito de lograr una medición trimestral del sector de telecomunicaciones en el país y según las recomendaciones internacionales de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), se definen los siguientes indicadores:

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 telefónico internacional entrante y saliente: que representa el número de minutos de llamadas telefónicas entrantes y salientes del país en las redes de telefonía fija y móvil.
15. Tráfico de Internet: que representa el promedio mensual del tráfico de las redes de internet, expresado en Gbps.
16. Tráfico de mensajes de texto: Es el número de mensajes de texto del tipo SMS, nacional e internacional y del tipo MMS, nacional e internacional, en las redes de telefonía móvil.

PROYECTOS DE CONATEL

Annualmente se programan proyectos que forman parte del Plan Operativo Anual (POA) de CONATEL, 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, entre otros temas. Para ver el detalle anual de los proyectos vigentes y su porcentaje de avance, se ha desarrollado una plataforma en la red de CONATEL, para el seguimiento de los mismos. Esta plataforma está disponible en la red de CONATEL.

 Telecomunicaciones CONATEL Gobierno de la República	Plan Estratégico Institucional
Proceso Direccionamiento Estratégico	

CADENA DE VALOR DE CONATEL

La Cadena de Valor de CONATEL, es la que representa la estructura que genera los productos finales y los productos intermedios, obteniendo así los resultados institucionales y los resultados finales (impactos) en el sector de telecomunicaciones. La Estructura de la Cadena de Valor de CONATEL se divide en 4 programas estratégicos, como se detallan a continuación:

1. Programa de Regulación y Control
2. Programa de Acceso Universal de las TICs
3. Programa de Protección al Usuario
4. Programa de Gestión del Espectro Radioeléctrico.

Las matrices que contienen los detalles de los productos finales, productos intermedios, resultados institucionales y resultados finales (de impacto) se anexan a este Plan Estratégico Institucional. Además, El Plan Operativo Anual (POA) de CONATEL, contiene la descripción de los 4 programas estratégicos y del programa de Actividades Centrales, que es de apoyo a todos los Programas Estratégicos de CONATEL y el detalle de la distribución del presupuesto anual.

ANEXO

CADENA DE VALOR DE PROGRAMAS ESTRATEGICOS

INSTITUCIÓN:	101 Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Nombre del Programa:	Regulación y Control de Telecomunicaciones
Descripción del Programa:	Este programa tiene como proposito dar acceso a titulos habilitantes para que operadores presten servicios públicos de telecomunicaciones, asi como la emisión de resoluciones normativas técnicas, a fin de incentivar la inversión en el sector de telecomunicaciones . Además, se realiza la recaudación de ingresos para el gobierno de la Republica, por cánones, tasas y tarifas impuestas por la ley marco del sector de telecomunicaciones a los operadores del servicio de telecomunicaciones. Por último se realizan actividades de control a los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones.
Nombre de la Unidad Organizativa:	Dirección de Servicios de Telecomunicaciones (DISET), Dirección de Regulacion Económica y Mercados (DIREM), Dirección Legal (DIREM), Dirección de Finanzas y Administración (DIFA)
Nombre del Responsable de la Unidad Organizativa:	Abog. Belkis Amaya

[illegible]

INSTITUCIÓN:	101 Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Nombre del Programa:	Protección al usuario de servicios de telecomunicaciones
Descripción del Programa:	Programa con el objetivo de atender las consultas de los usuarios de telecomunicaciones y usuarios insatisfechos con los reclamos que han realizado por los servicios recibidos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y las solicitudes de los operadores de servicios de telecomunicaciones para ob
Beneficiarios (Cantidad, tipo):	Alrededor de 1000 usuarios del servicio de telecomunicaciones anuales que presentan consultas y reclamos ante CONATEL y 1200 operadores de servicios de telecomunicaciones.
Nombre de la Unidad Organizativa:	Dirección de Regulación Económica y Mercados
Nombre del Responsable de la Unidad Organizativa:	Ing. Joel Escoto

No.	Responsable	Resultado / Producto Final / Producto Intermedio	META ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	Ing. Joel Escoto	Denuncias de usuarios de servicios de telecomunicaciones atendidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Lic.Marina Montenegro	Recepción y gestión de solicitudes	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%

Firma _____
Máxima Autoridad de la Institución

Firma _____
Director/Jefe de Planificación

Firma _____
Responsable de la Dirección del Programa

INSTITUCIÓN:	101 Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Nombre del Programa:	Promocion del acceso universal de las TICS
Descripción del Programa:	Crear estrategias y proyectos para reducción del analfabetismo digital mediante programas de capacitación en herramientas TIC y entrega de accesos gratuitos de internet acentros educativos, centros comunitarios, plazas públicas y centros de formación para el desarrollo de competencias de tecnologías de la información y comunicación; mediante alianzas con organismos nacionales e internacionales asi como empresa publica y privada del país.
Nombre de la Unidad Organizativa:	Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación
Nombre del Responsable de la Unidad Organizativa:	Ing. Robinsson Meza

No.	Responsable	Resultado / Producto Final / Producto Intermedio	META ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	Ing. Robinsson Meza	Capacitaciones Realizadas para usuarios en tecnología de la Información y la Comunicación	2,600	0	250	200	200	250	250	350	300	250	250	250	50
2	Ing. Robinsson Meza	Convenio para Capacitaciones Suscritos	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
3	Ing. Robinsson Meza	Sitios con Acceso de Internet Gratuito Conectados	260	0	10	10	10	30	30	40	40	20	30	20	20
4	Ing. Robinsson Meza	Solicitud de aportación de Conectividad Gratuita a Operadores	32	0	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	0
5	Ing. Robinsson Meza	Sitios con Acceso a Internet Supervisados y Monitoreados	300	0	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	0
6	Ing. Robinsson Meza	Inspecciones a Operadores que Brindan el Servicio de internet Gratuito	32	0	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	0

Firma _____

 Máxima Autoridad de la Institución

Firma _____

 Director /Jefe de Planificación

Firma _____

 Responsable de la Dirección del Programa

INSTITUCIÓN:	101 Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Nombre del Programa:	Gestión del Espectro Radioeléctrico
Descripción del Programa:	El espectro radioeléctrico es un recurso natural, de carácter limitado, propiedad exclusiva del estado y jurídicamente es inalienable e imprescriptible y es función de CONATEL administrar, controlar y hacer un uso efectivo y eficiente del mismo, mediante la planificación y control de las asignaciones.
Nombre de la Unidad Organizativa:	Dirección de Gestión del Espectro (DIGER)
Nombre del Responsable de la Unidad Organizativa:	Ing. Fausto Zambrano

No.	Responsable	Resultado / Producto Final / Producto Intermedio	META ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	Abg. Belkis Amaya / Abg. April Hernandez	Resoluciones sobre la administración del espectro radioeléctrico emitidas	240	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
2	Ing. Fausto Zambrano	Dictámenes sobre licencias del espectro radioeléctrico elaborados	368	32	32	32	24	32	32	32	32	32	24	32	32
3	Ing. Fausto Zambrano	Inspecciones de comprobación técnica de emisiones radioeléctricas realizadas	110	8	8	8	10	10	10	10	10	10	8	10	8

Firma _____
Máxima Autoridad de la Institución

Firma _____
Director /Jefe de Planificación

Firma _____
Responsable de la Dirección del Programa