

INFORME SOBRE LA EJECUCION DE LAS METAS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

El Plan Operativo Anual del 2016, está conformado por los Resultados de Producción y las Actividades Obras.

En donde se puede observar que están enlazados con los 5 Objetivos Estratégicos que fueron definidos por el Pleno de la Comisión, de igual forma estos mismos objetivos van entrelazados con los 5 Programas que se han identificado para la Planificación del POA.

Objetivos Estratégicos

1. Fortalecer las áreas de CONATEL para apoyar el logro de los objetivos y metas institucionales, así como la ejecución de las funciones establecidas según la ley marco de telecomunicaciones.
2. Fomentar la inversión en el sector de telecomunicaciones con moderna y eficiente regulación.
3. Promover la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicación.
4. Promover el despliegue y uso eficiente del desarrollo de las tics para la población en general.
5. Garantizar la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones a través de una adecuada regulación y la eficiente gestión del espectro radioeléctrico.

Programas

1. Actividades Centrales.
2. Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
3. Promover la Protección de los Derechos de los Usuarios en los servicios de Telecomunicación.
4. Promoción del Acceso Universal.
5. Gestión del Espectro Radioeléctrico.

Resultados de Producción

PROGRAMA	RESULTADO DE PRODUCCIÓN	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACION	SUPUESTOS	PROGRAMACION DE CANTIDADES	EJECUCION DE CANTIDADES	% Cantidades Anual		
						TOTAL	TOTAL			
01	ACTIVIDADES CENTRALES	SIN PRODUCTO TERMINAL								
11	REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	01	RESOLUCIONES EMITIDAS POR TÍTULOS HABILITANTES E INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN	PLENO DE LA COMISION	NO. DE RESOLUCIONES EMITIDAS	RESOLUCIONES EMITIDA	EXISTA DEMANDA DE TÍTULOS HABILITANTES E INSPECCIONES DE CONTROL PARA LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES	248	184	74%
		02	RESOLUCIONES NORMATIVAS EMITIDAS	DIGER/DISET/DIREM/DILEG	NO. DE RESOLUCIONES EMITIDAS	RESOLUCIONES EMITIDA	EXISTA NECESIDAD DE ELABORAR NORMATIVAS PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	11	13	118%
		03	INGRESOS POR TASAS, MULTAS Y CANON	CREDITOS Y COBROS	INGRESOS RECAUDADOS PARA EL PAÍS POR CONCEPTO , DE TASA CANON, TARIFA DE .SUPERVISIÓN	INSPECCIÓN FÍSICA Y REPORTE DE RECAUDACIÓN GENERADOS POR LAS OFICINAS RECAUDADORAS AUTORIZADAS POR CONATEL	QUE LOS VALORES ADEUDADOS SEAN CANCELADOS DE MANERA PUNTUAL POR PARTE DE LOS OPERADORES	1,050.0	1,064.4	101%
12	PROMOVER LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN.	01	SOLICITUDES ATENDIDAS EN TIEMPO Y FORMA PARA BENEFICIO DE OPERADORES Y USUARIOS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	UAC	NO. DE SOLICITUDES	INFORMES DE ATENCION DE SOLICITUDES	EXISTA DEMANDA DE LOS USUARIOS Y OPERADORES POR INTERPONER DE SOLICITUDES DE INFORMACION ANTE CONATEL	13,112	13,067	100%
13	PROMOCIÓN DEL ACCESO UNIVERSAL	01	ACCESOS DE TELECOMUNICACIONES IMPLEMENTADO S Y SUPERVISADOS PARA BENEFICION DE ENTIDADES DE PREVENCIÓN, EDUCATIVAS Y COMUNITARIAS.	DITICS	NO. DE ACCESOS DE TELECOM	INFORMES DE SOLICITUDES	QUE LOS OPERADORES CUMPLAN SUS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN, NORMATIVAS Y SE EJECUTE EL FONDO DE INVERSIÓN PARA LAS TICs	890	630	71%
14	GESTION DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	01	RESOLUCIONES PROMULGADAS POR LICENCIAS EMITIDAS E INSPECCIÓN	DIGER	NO. DE RESOLUCIONES EMITIDAS	RESOLUCIONES EMITIDA	EXISTA DEMANDA DE TÍTULOS HABILITANTES E INSPECCIONES DE CONTROL PARA LOS OPERADORES QUE UTILIZAN FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	300	226	75%



Resultados de Producción

Actividades Centrales

No se puede evaluar debido a que es de carácter interno de la Institución, no tiene producción asignada ya que cuando se planifico por recomendación de la Secretaria de Finanzas, solo se le asigna la cantidad monetaria a ejecutar. Estas actividades son de apoyo a la institución.

Regulación y Control de las Telecomunicaciones

1. **Resoluciones Emitidas por Títulos Habilitantes e Inspección y Fiscalización:** Se realizó un 74%, debido a que se realizó un cambio de la estructura organizativa y la implementación de sus procesos.
2. **Resoluciones Normativas Emitidas:** Se realizó un 18% de más, por demanda de normas para el sector de Telecomunicaciones.
3. **Ingresos por Tasas, Multas y Canon:** Se realizó un 1% de más como resultado de las gestiones de cobro durante el año.

Promover la Protección de los Derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicación

- **Solicitudes Atendidas en Tiempo y Forma para Beneficio de operadores y usuarios del Sector de Telecomunicaciones:** Hubo una ejecución de 100%, como resultado de las gestiones de la Unidad de Atención al Ciudadano, donde se le da atención a las Solicitudes de Consulta, Reclamos y quejas de parte de los Usuarios y Operadores de los Servicios de Telecomunicaciones.

Promoción del Acceso Universal

- **Accesos de Telecomunicaciones Implementados y Supervisados para beneficios de Entidades de Prevención, educativas y comunitarias:** Se realizó en un 71%, durante el IV trimestre se redujeron las supervisiones de los puntos de Internet por parte del operador encargado por razones como: Por fiestas y feriados navideños no se podía localizar a los maestros, El personal de INFOP de vacaciones y regresando a sus labores hasta en el mes de enero 2017 y en plazas y parques públicos estaban fuera y de vacaciones, no había forma de firmar actas de recibo de supervisión.



Gestión del Espectro Radioeléctrico:

- **Resoluciones promulgadas por licencias emitidas e inspección:** Se realizó en un 75%, debido a que se realizó un cambio de la estructura organizativa y la implementación de sus procesos.

Actividades Obras

PROGRAMA	ACT/OBRA	PRODUCTO INTERMEDIO	RESPONSABLES	DEP/MUN	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACION	SUPUESTOS	PROGRAMACION DE CANTIDADES	EJECUCION DE CANTIDADES	% CANTIDADES TOTAL 2016	
								TOTAL 2016	TOTAL 2016		
ACTIVIDADES CENTRALES	1	DIRECCION Y COORDINACION SUPERIOR									
	2	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES	REGISTROS CONTABLES ELABORADOS Y SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVOS BRINDADOS	DIFA	TEG	NUMERO DE ACTIVIDADES	INFORMES DE ACTIVIDADES	EXISTA DISPONIBILIDAD DEL SIAFI PARA LAS ACTIVIDADES CONTABLES,	264	242	92%
	3	SERVICIOS DE AUDITORIA	AUDITORIAS EJECUTADAS EN CONATEL	UA	TEG	NO. ACTIVIDADES	INFORMES DE AUDITORIAS	FALTA DE INFORMACION COMPLEMENTARIA PARA EL DESARROLLO DE LAS AUDITORIAS.	43	53	123%
	4	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CARRERA PROFESIONAL A LO INTERNO DE CONATEL IMPLEMENTADA	DACH	TEG	NUMERO DE REGISTROS	INFORMES Y DOCUMENTOS	QUE SE CUENTA CON LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA Y QUE LAS DECISIONES SEAN TOMADAS EN TIEMPO Y FORMA	3,800	3,031	80%
	5	ASESORÍA LEGAL	DEMANDAS JUDICIALES VENTILADAS EN LOS TRIBUNALES DE LA REPUBLICA	DILEG	TEG	NO. DE CASOS	INFORMES DE AVANCES DE CASOS POR PARTE DE LA OFICINA DE ASUNTOS EXTERNOS.	QUE EXISTAN DEMANDAS DE LOS OPERADORES HACIA CONATEL EN LOS TRIBUNALES DE LA REPUBLICA	360	294	82%
	6	SERVICIOS DE SISTEMAS	CREACION Y MANTENIMIENTO DE NUEVOS MODULOS Y SISTEMAS	INFOTECNOLOGIA	TEG	SISTEMAS IMPLEMENTADOS	SISTEMAS EN OPERACIÓN	EXISTA DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL DE CONATEL PARA IMPLEMENTAR LOS SISTEMAS DESARROLLADOS	47	41	87%
	7	UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION	PLANES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y PLANES OPERATIVOS ANUALES CERTIFICACION DE PROCESOS, EJECUTADOS E INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES ELABORADOS	DIPLADE	TEG	NUMERO DE INFORMES	INFORMES DE PLANIFICACIÓN E INDICADORES	SEA ENTREGADA LA INFORMACIÓN POR LOS OPERADORES EN TIEMPO ESTABLECIDO	29	29	100%
	8	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ATENDIDA SEGÚN LO ESTABLECE LA LEY DE TRANSPARENCIA	UT	TEG	CONSULTAS RESUELTAS EN BASE A LA LEY	RESOLUCIONES DE RESPUESTA	EXISTA INTERÉS DE LA CIUDADANÍA EN OBTENER INFORMACIÓN PÚBLICA, REALIZANDO LAS SOLICITUDES MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO Y POR ESCRITO.	179	174	97%
	9	SERVICIOS DE SECRETARIA GENERAL	PROVIDENCIAS, ESCRITOS, CERTIFICADOS, LICENCIAS MARÍTIMAS Y REGISTROS EMITIDOS Y NOTIFICACIONES, CITACIONES Y EMPLAZAMIENTOS REALIZADOS.	SECRETARIA	TEG	PROVIDENCIAS, ESCRITOS, CERTIFICADOS, LICENCIAS MARÍTIMAS Y REGISTROS EMITIDOS Y NOTIFICACIONES, CITACIONES Y EMPLAZAMIENTOS REALIZADOS.	LIBROS DE ENTRADA DE SOLICITUDES, ESCRITOS VARIOS, EXPEDIENTES CON DILIGENCIAS DE NOTIFICACIÓN, CITACIÓN Y EMPLAZAMIENTO	EXISTA LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE CONATEL 2. QUE LAS ÁREAS DE CONATEL EMITAN DICTÁMENES 3. QUE LAS ÁREAS DE CONATEL REALICEN LAS INSPECCIONES EN EL TIEMPO ESTIPULADO POR LA LEY.	7,500	8,142	109%

		DIRECCION Y COORDINACION									
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	1	SERVICIOS DE CONTROL	INSPECCIONES TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN REALIZADAS A OPERADORES DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES Y CADENAS NACIONALES COORDINADAS	DISET	DENTRO Y FUERA DEL DISTRITO CENTRAL	NO. DE INSPECCIONES	INFORMES DE INSPECCIÓN	EXISTA DEMANDA DE INSPECCIONES DE CONTROL PARA LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES	326	344	106%
	2	EMISION DE TITULOS HABILITANTES	DICTÁMENES TÉCNICOS Y LEGALES ELABORADOS PREVIO A LA EMISIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES	DIGER/DISET/LEGAL/DIREM	TEG	DICTÁMENES	DICTÁMENES EMITIDOS	EXISTA DEMANDA DE TÍTULOS HABILITANTES	2,080	1,742	84%
	3	ACTIVIDADES DE REGULACION	MARCO REGULADOR Y NORMATIVO DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES ELABORADO Y EN APLICACIÓN.	DIGER/DISET/LEGAL/DIREM	TEG	NO. DE PROYECTOS DE RESOLUCION, LEYES Y REGLAMENTOS	PROYECTOS DE RESOLUCION, LEYES Y REGLAMENTOS ANALIZADOS	EXISTA NECESIDAD DE ELABORAR NORMATIVAS PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y EN CASO DE LEYES QUE SEA APROBADO POR EL SOBERANO CONGRESO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS	11	13	118%
	4	SERVICIOS DE COBRANZAS	GESTIONES DE COBRO REALIZADOS POR CONCEPTO DE TASAS, CANON, TARIFA DE SUPERVISIÓN.	DEPART. DE CREDIT. Y COBRANZAS/ UNID. DE RECUP. DE MORA	TEG	AVISOS DE COBROS GENERADOS A LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACION	INSPECCIÓN FÍSICA Y REPORTE DE RECAUDACIÓN GENERADOS POR LAS OFICINAS RECAUDADORAS AUTORIZADAS POR CONATEL	QUE LOS VALORES ADEUDADOS SEAN CANCELADOS DE MANERA PUNTUAL POR PARTE DE LOS OPERADORES.	3780	4,189	111%
PROMOVER LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN.	1	SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE OPERADORES	SOLICITUDES PROCESADAS DE CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	UAC	TEG.	NO. DE SOLICITUDES	INFORMES POR CONSULTAS Y RECLAMOS	EXISTA DEMANDA DE LOS OPERADORES POR INTERPONER DENUNCIAS Y RECLAMOS ANTE CONATEL	11,502	11,512	100%
	2	SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS	SOLICITUDES PROCESADAS DE CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	UAC	TEG.	NO. DE SOLICITUDES	INFORMES POR CONSULTAS Y RECLAMOS	EXISTA DEMANDA DE LOS USUARIOS POR INTERPONER DENUNCIAS Y RECLAMOS ANTE CONATEL	1,610	1,564	97%
PROMOCIÓN DEL ACCESO UNIVERSAL	1	SERVICIOS DE SUPERVISION DE INTERNET EN AREAS PUBLICAS	ESPACIOS PÚBLICOS HABILITADOS PARA BRINDAR CONECTIVIDAD DE INTERNET BANDA ANCHA.	DITICS	TEG	NO. PUNTOS DE ACCESOS	INFORMES	QUE LOS OPERADORES CUMPLAN SUS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN Y SE IMPLEMENTE EL FONDO DE INVERSION DE LAS TICS	46	16	35%
	2	SERVICIOS DE SUPERVISION DE INTERNET EN CENTRO EDUCATIVOS	ACCESOS DE INTERNET IMPLEMENTADOS EN ESCUELAS, COMUNIDADES, ETC.	DITICS	TEG	NO. PUNTOS DE ACCESOS	INFORMES	QUE LOS OPERADORES CUMPLAN SUS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN	844	614	73%
GESTION DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	1	EMISION DE LICENCIAS DE USO DEL ESPECTRO	DICTÁMENES TÉCNICOS ELABORADOS PREVIO A LA EMISIÓN DE LICENCIA DE USO DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	DIGER	TEG	DICTÁMENES	DICTÁMENES EMITIDOS	EXISTA DEMANDA DE LICENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	364	341	94%
	2	CONTROL DE EMISIONES RADIOELECTRICAS	INSPECCIONES TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN REALIZADAS A OPERADORES QUE UTILIZAN EL ESPECTRO RADIOELECTRICO Y CADENAS NACIONALES COORDINADAS	DIGER	DENTRO Y FUERA DEL DISTRITO CENTRAL	NO. DE INSPECCIONES	INFORMES DE INSPECCIÓN	EXISTA DEMANDA DE INSPECCIONES DE CONTROL PARA LOS OPERADORES QUE UTILIZAN EL ESPECTRO RADIOELECTRICO	240	250	104%



Actividades Centrales

Son de Carácter Interno, debido a que las actividades aquí desarrolladas son las que le dan Apoyo al Desarrollo de las Competencias que se desarrollan en CONATEL, como institución. Dichas actividades han sido programadas para ser evaluadas de igual forma que las demás actividades que van vinculadas a un programa que cuenta CONATEL.

Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

Servicios de Control y Cobranza:

- **Inspecciones Técnicas de Supervisión realizadas a operadores del Sector Telecomunicaciones y Cadenas Nacionales coordinadas:** Hubo un sobre exceso de ejecución de inspecciones equivalente al 6%, por parte del Departamento de Fiscalización y el Departamento de Comprobación y Control debido a que se atendieron un numero grande de Inspecciones para ver si cumplen con los requisitos del uso de los Servicios de Telecomunicaciones.
- **Gestiones de cobro realizado por concepto de tasas, canon y tarifa de supervisión:** La planificación de los Ingresos para el año 2016, fue superada en la recaudación a un porcentaje de 11% de más, lo cual genera un mayor ingreso al Estado.

Emisión de Títulos Habilitantes:

- **Dictámenes Técnicos y Legales elaborados previos a la Emisión de Títulos Habilitantes:** Se Realizó un 84% de los Dictámenes planificados.

Actividades de Regulación:

- **Marco Regulator y Normativo del Sector Telecomunicaciones elaborado y en aplicación:** se realizo un 18% de más la cantidad de proyectos de regulación, por demanda de normas para el sector de Telecomunicaciones.



Promover la Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Telecomunicación:

Servicio de Atención de Consultas y Reclamos de los usuarios y operadores

- **Solicitudes Procesadas de Consultas, Reclamos y Denuncias:** Hubo una ejecución de 100%, debido a la atención a las Solicitudes de Consulta, Reclamos y quejas de parte de los Operadores y una ejecución del 97% debido a la atención a las Solicitudes de Consulta, Reclamos y quejas de parte de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.

Promoción del Acceso universal

Servicio de supervisión de internet en áreas públicas y centros educativos: La supervisión de internet en áreas públicas se realizó en un 35% y en centros educativos se realizó en un 73%; Se inicia con la supervisión de escuelas y plazas públicas hasta la primera semana de octubre, debido a atraso en el concurso mediante el cual se seleccionó la empresa que efectúa las labores de supervisión al programa de la promoción del acceso universal, el cual inició hasta el mes de Agosto del año 2016, no se realizaron supervisiones en el mes de septiembre debido a que se tuvieron atrasos por parte de la empresa contratada HONDUSAT a través del Fondo de Inversiones en Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y Comunicación (FITT), debido a que se realizaron modificaciones en los contratos y firma del mismo y luego hubieron inconvenientes tales como:

- Problemas climatológicos alerta roja en los departamentos de Olancho y Francisco Morazán
- Centros Educativos cerrados por marchas contra el cáncer y eventos con la Alcaldía
- Capacitaciones programadas por el Ministerio de Educación
- Problema de comunicación con los directores y encargados de las aulas tecnológicas (no contestan número fijo o móvil)



Debido a los atrasos e incumpliendo por parte de HONDUSAT solicitan por medio de nota de fecha 7 de noviembre 2016 una prórroga para la ejecución de las supervisiones, de lo que se tenía en cronograma para realizar en los meses de septiembre octubre y noviembre. Cumpliendo de esta forma con la totalidad de las supervisiones contratadas para marzo del 2017.

Gestión del Espectro Radioeléctrico

- **Emisión de licencias de uso del espectro:** Se realizo en un 94%, en los meses de Junio y Julio no se realizaron el total de Dictámenes programados esto se debió a que no se cumplió el supuesto "exista demanda de licencias del espectro radioeléctrico".
- **Control de emisiones Radioeléctricas:** Se realizo un 4% más de las emisiones radioeléctricas planificadas.



Conclusiones

- Las conexiones de los Accesos de Internet es un Programa promovido por el Señor Presidente de la Republica el Abg. Juan Orlando Hernández, donde él ha solicitado que se le dé prioridad a la conexión de Puntos de Acceso de Internet en los Parques Públicos e Instituciones de Educación Pública para reducir la Brecha Digital e Incrementar la Educación de la Población. Siendo que CONATEL como promotora y reguladora de las Telecomunicaciones, ha realizado un esfuerzo por conectar la mayor cantidad posible de escuelas y parques con los accesos, por lo cual Debido a los atrasos e incumpliendo por parte de HONDUSAT solicitan por medio de nota de fecha 7 de noviembre 2016 una prórroga para la ejecución de las supervisiones, de lo que se tenía en cronograma para realizar en los meses de septiembre octubre y noviembre. Cumpliendo de esta forma con la totalidad de las supervisiones contratadas para marzo del 2017.
- La Comisión Nacional de Telecomunicaciones, ejecuta más de lo planificado generando ingreso al estado lo cual se puede observar en las tablas ya que al realizar más inspecciones, normativas, gestiones de cobro, etc., genera un ingreso mayor de operadores y usuarios que utilizan los servicios de telecomunicaciones.