

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.

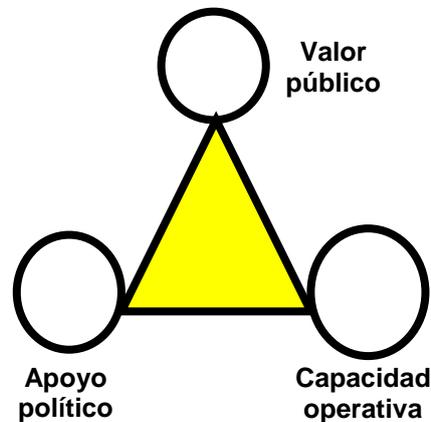
Por esta razón, el presente Plan Estratégico Institucional para el período 2014 - 2018 se rige por lo establecido en la Visión de País 2010 – 2038, el Plan de Nación 2010 – 2022 y el Plan Estratégico de Gobierno (PEG) 2014 – 2018, y su actualización a diciembre de 2015, que incluye la visión del gobierno en el Plan de Todos, y el Plan 20/20, que contiene los principales ejes estratégicos 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.

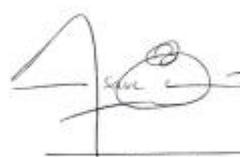
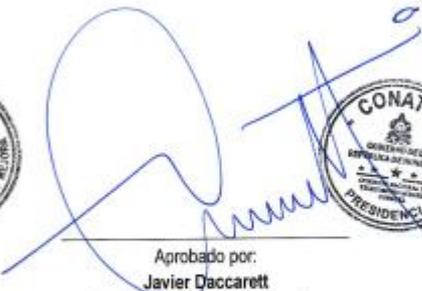


El Valor Público se define como el bienestar colectivo que crean diferentes actores sociales. Ese valor no es apropiable por ninguna persona para su beneficio particular, sino que cubre amplios segmentos de la población, y a veces toda la población del país. Posee cuatro dimensiones principales: 1) el 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.

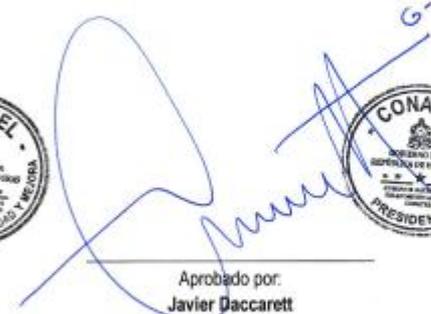
El Apoyo Político se define como la diferencia entre apoyo y oposición a una entidad en un asunto específico o a la gestión en general por parte de los actores que hacen parte de su ambiente autorizante y por parte de quienes tienen influencia en estos actores. Para su análisis se deben tomar en cuenta 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

 GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS	★ ★ ★ ★ ★ COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Misión Institucional
Proceso de Direccionamiento Estratégico		DIR-01-DG-1 V.2
<p>Somos el ente del Estado que regula, administra y promueve las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en Honduras, impulsando el acceso universal para potenciar la inversión y reducir la brecha digital, fomentando la competencia, la inclusión social y la calidad de los servicios.</p> <p> </p> <p>Revisado por: Fredy Elvir Responsable por La Dirección</p> <p> </p> <p>Aprobado por: Javier Daccarett Comisionado Presidente por Ley</p>		

VISIÓN

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	★ ★ ★ ★ ★ COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Visión Institucional
Proceso de Direcciónamiento Estratégico		DIR-01-DG-2 V.2
<p>Ser, al año 2020 el ente regulador y promotor del sector de las Telecomunicaciones que genere programas y políticas públicas de acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), contribuyendo a la reducción de la brecha digital y al crecimiento económico del país.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div data-bbox="399 1321 813 1601" style="text-align: center;">  Revisado por: Fredy Elvir Responsable por La Dirección </div> <div data-bbox="654 1332 813 1512">  </div> <div data-bbox="766 1254 1260 1601" style="text-align: center;">  Aprobado por: Javier Daccarett Comisionado Presidente por Ley </div> <div data-bbox="1093 1332 1260 1512">  </div> </div>		

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

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

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

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



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

ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

ENTORNO MUNDIAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

La adopción de teléfonos móviles se ha supervisado en gran medida en función de los datos de suscripción celular móvil, ya que están ampliamente disponibles y los reguladores y operadores los recopilan y difunden regularmente. A fines de 2016, hay casi tantas suscripciones celulares móviles como las personas en la tierra y el 95% de la población mundial vive en un área que está cubierta por una señal celular móvil. Con las redes 3G y 4G desplegadas en más y más países, la cobertura de la red está aumentando. En 2016, las redes de banda ancha móvil daban servicio al 84% de la población mundial, no obstante, con una tasa de penetración del 47,1%, el porcentaje de usuarios de Internet sigue siendo muy inferior al de personas con acceso a la red. Si bien la instalación de infraestructuras resulta crucial, siguen existiendo obstáculos importantes, tales como los elevados precios, que impiden la integración de más personas en el mundo digital.

En la última década, Internet se ha extendido rápidamente y, para fines de 2016, 3.500 millones de personas -cerca del 50% de la población mundial- usan Internet, impulsadas por la expansión de las redes móviles y la caída de los precios. Una Internet cada vez más omnipresente, abierta, rápida y rica en contenido ha cambiado la forma en que muchas personas viven, se comunican y hacen negocios, ofreciendo grandes beneficios para las personas, los gobiernos, las organizaciones y el sector privado.

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

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

PAIS	Ranking 2016	ID-TIC 2016*
Corea (Rep. de)	1	8.84
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	15	8.17
URUGUAY	47	6.70
COSTA RICA	57	6.30
PANAMA	93	4.87
REPUBLICA DOMINICANA	104	4.30
EL SALVADOR	118	3.73
GUATEMALA	123	3.20
HONDURAS	126	3.09

NICARAGUA	131	2.88
-----------	-----	------

*Fuente: Medición de la Sociedad de la Información 2016, UIT

ENTORNO ECONÓMICO NACIONAL¹

De acuerdo con el informe de las perspectivas publicado por el Fondo Monetario Internacional (FMI), el crecimiento económico mundial fue de 3.1% en 2016 y la proyecciones son de 3.4% para 2017 y 3.6 para 2018, estimulado por las economías de los mercados emergentes (4.1%) y la ligera recuperación de las economías avanzadas.

En América Latina y el Caribe se registró una reducción en el crecimiento económico de 0.7% en 2016, debido de las menores expectativas de recuperación en el corto plazo en Argentina y Brasil; así como por condiciones financieras más restrictivas, incertidumbre en la economía de México relacionada con la política comercial de los EUA, y el deterioro ininterrumpido de la situación en Venezuela.

El crecimiento de la economía hondureña, en términos reales, mejoro durante los dos últimos años, con un aumento de 3,6% en 2016, igual al obtenido en el 2015; siendo este desempeño impulsado por el dinamismo observado principalmente en las actividades de intermediación financiera, construcción, agricultura, ganadería, silvicultura, pesca, electricidad, agua, comunicaciones e industria manufacturera.

La actividad de comunicaciones reveló un crecimiento de en 3.8% (4.8% el año previo), por la demanda de servicios de telefonía móvil, internet y televisión por cable y satelital.

La demanda global de la economía hondureña reportó una variación de 1.5% (5.7% en 2015), donde la demanda interna se incrementó en 2.1%, impulsada por la inversión pública y el consumo privado; asimismo, aunque en menor medida la demanda externa (0.3%).

En la demanda interna, el gasto de consumo final privado creció 3.1%, incentivado por el incremento en el ingreso nacional disponible, debido a mayores flujos de remesas familiares que incrementaron el ingreso disponible; el gasto de consumo final público subió en 5.9% (2.7% en 2015).

En la demanda externa, destacó el aumento de 0.3 % en los volúmenes exportados de banano, café, camarón, melón, sandía, piña y aceite de palma.

La inflación interanual a diciembre de 2016, medida a través de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), fue de 3.31% (2.36% en 2015); menor que el límite inferior del rango meta establecido en la revisión del Programa Monetario 2016-2017 (4.75% ± 1.0 pp), entre los factores que determinaron el ritmo inflacionario destacan: aumento en el precio de los combustibles en el mercado interno, productos alimenticios y suministros de electricidad y agua.

Los rubros que más contribuyeron en la inflación total fueron: “Alojamiento, Agua, Electricidad, Gas y Otros Combustibles” (0.89 pp); “Transporte” (0.59 pp); “Prendas de Vestir y Calzado” (0.32 pp); “Hoteles, Cafeterías y Restaurantes” (0.32 pp); “Cuidado Personal” (0.22 pp); “Educación” (0.21 pp) y “Muebles y Artículos para la Conservación del Hogar” (0.21 pp,). De manera conjunta, los rubros antes mencionados aportaron 83.41% a la inflación interanual.

Para 2016, las exportaciones FOB de mercancías generales se situaron en US\$3,762.8 millones, inferiores en 1.61% a las del 2015; de la disminución del valor exportado de café, por menores precios internacionales, además por la baja en la exportación de productos como papel y cartón, textiles, hierro y sus manufacturas y filete de tilapia y langosta, entre otros; resultado compensado por un mayor valor las ventas al exterior de aceite de palma, camarón cultivado, legumbres y hortalizas, así como de jabones y detergentes.

(Fuente: Memoria Anual 2016, Banco Central de Honduras (BCH)).

¹ Información de la memoria anual 2016 del Banco Central de Honduras.

ENTORNO DE POLÍTICAS DEL GOBIERNO CENTRAL

Las Políticas Nacionales en el Sector de Telecomunicaciones, según la Ley Marco del Sector de Telecomunicación se enfocan en convertir este Sector en una herramienta estratégica de desarrollo integral solidario, equitativo y garantizando el acceso universal y el uso efectivo de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (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. 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.

Además, El Plan Honduras 20/20 ha identificado 4 sectores que permitirán generar 600 mil empleos en los próximos 5 años. Para alcanzar este objetivo, se ha identificado potenciales inversiones por el orden de 10,000 a 13,000 millones de dólares hacia 2020. Esto sectores, que tienen el potencial de generar más de 9,300 millones de dólares en exportaciones, son:

1. Turismo
2. Textiles
3. Manufactura intermedia
4. Servicio de apoyo a negocios.

En el numeral cuatro en los servicios de apoyo a negocios, se ha identificado que Honduras es atractivo para el mundo de los servicios, siendo este uno de los mercados más dinámicos. Estos servicios registran un crecimiento anual de 8.5% en los últimos 5 años. Se han identificado las siguientes potencialidades:

1. Servicios de tercerización de procesos de negocios y de tecnologías de información
2. Procesos de negocios: atención al cliente, gestión de pagos, Gestión de nómina, etc.
3. Gestión de tecnologías de información: servicios en la nube, gestión de infraestructura de redes, almacenamiento de datos, etc.

En el numeral 3 anterior, el sector de las tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC) es incluido, por lo que CONATEL ha considerado lo anterior para lograr alinear su plan estratégico institucional a esta política de impulso del sector de las TICs.

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

- Ampliar y modernizar los servicios de telecomunicaciones y de otros servicios necesarios para la comunicación en el país a bajo costo, con un marco regulatorio claro, que permita alcanzar índices adecuados de productividad, competitividad y calidad de los servicios en el marco de los estándares nacionales e internacionales.
- Estimular y garantizar una mayor inversión pública y/o privada en la prestación de los servicios de telecomunicaciones en condiciones de equidad competitiva, bajo mecanismos de regulación.
- Administrar, regular y controlar el Espectro Radioeléctrico por considerarlo un recurso esencial para las telecomunicaciones que son un sector estratégico para el desarrollo del país.
- Establecer regulaciones que permitan la protección de los usuarios de los Servicios de Telecomunicación que incluye la fijación de tarifas accesibles para la población en general y la mejora continua de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- Promover la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en todos los procesos para el desarrollo del País (educación, salud, actividades productivas, acceso social y gobierno electrónico).
- Impulsar el desarrollo de redes de Telecomunicación en las comunidades rurales de Honduras que no posean una oferta de servicios de telecomunicación.

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

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

ENTORNO DE POLITICAS DE INDOLE SOCIAL

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

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

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

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

ENTORNO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

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

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

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

ENTORNO NACIONAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Para el año 2016 el Sub-sector de la Telefonía Móvil ha tenido un decrecimiento de líneas activas de 2.67% con respecto al año anterior, observando una cantidad de usuarios de 7, 832,802. La densidad de telefonía móvil del país tuvo un decrecimiento de 4.28% con respecto al año anterior, observándose un valor de 89.82 líneas telefónicas móviles por cada 100 habitantes para finales del año. Del total de usuarios de telefonía móvil, 581,538 pertenecen a la modalidad post-pago, lo que representa un 7.42% y 7, 251,264 pertenecen a la modalidad de pre-pago, representando un 92.58%.

En telefonía fija se observa un descenso en el número de usuarios de 10.89% con respecto al año anterior, observándose un total de líneas fijas de 442,929 para al final del año 2016. La densidad

telefónica fija tuvo una reducción de 12.41% con respecto al año anterior, lo que colocó la misma en 5.08 líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes. Entre los factores que explican este fenómeno de decrecimiento se destaca la creciente sustitución de líneas fijas residenciales por teléfonos móviles, lo cual es una tendencia mundial como vemos en el entorno mundial del sector de telecomunicaciones.

Para el año 2016, el tráfico telefónico en las redes de telefonía móvil mostró un descenso de 7.91% del tráfico originado y del 7.51% del tráfico terminado con respecto al 2015, observándose un tráfico telefónico móvil nacional originado de 12,681 millones de minutos de llamadas telefónicas y un tráfico telefónico móvil nacional terminado de 12,695 millones de minutos de llamadas telefónicas. Además, durante ese mismo año se observó un descenso en el tráfico telefónico fijo originado de 9.72% y una reducción del tráfico telefónico fijo terminado de 7.86% con respecto al año 2015, observándose un tráfico telefónico fijo nacional originado de 571 millones de minutos de llamadas telefónicas y un tráfico telefónico fijo nacional terminado de 606 millones de minutos de llamadas telefónicas. También, se observó un descenso en el tráfico telefónico internacional saliente del país de 12.03% y una reducción del tráfico telefónico internacional entrante del país de 18.53% con respecto al año 2015, observándose un tráfico telefónico internacional saliente de 864 millones de minutos de llamadas telefónicas y un tráfico telefónico internacional entrante de 679.18 millones de minutos de llamadas telefónicas.

Durante el año 2016, el tráfico de mensajes de texto en las redes de telefonía móvil fue de la siguiente forma: los mensajes SMS nacionales mostraron un decrecimiento de 60.38% con respecto al año anterior, llegando a los 360 millones de mensajes, los mensajes SMS internacional mostraron un decrecimiento de 11.66% con respecto al año anterior, con un valor de 137.18 millones de mensajes, y los mensajes MMS mostraron un crecimiento de 69.86% con respecto al año anterior, obteniendo un total de 1,410,000 mensajes enviados.

El servicio de Internet para el año 2016 alcanzó una penetración de 29.5 usuarios de Internet por cada 100 habitantes en el país², lo que representa un incremento de 8.85% con respecto al año 2015, estimándose una cantidad de 2,298,157 hondureños que utilizan el Internet. Durante el año 2016, los suscriptores fijos de internet crecieron un 12.26% con respecto al año anterior, llegando a un valor de 222,174 suscriptores fijos y los suscriptores móviles de internet crecieron un 33.25% con respecto al año anterior, alcanzando un total de 1,934,419 suscriptores móviles.

Para el año 2016, la densidad de suscriptores de Internet fijos en Banda Ancha (velocidades de mayores o iguales a 1Mbps), mostraba un crecimiento del 18.58% con respecto al año anterior, llegando a la densidad de suscriptores de Internet fijos en Banda Ancha a un valor de 2.17% y para la densidad de suscriptores de Internet móviles en Banda Ancha se observó un crecimiento 31.01% de observándose un valor de 22.18%.

La anchura de banda internacional de internet del país fue de 89,996 Mbps en el enlace de entrada (descendente), para el año 2016, lo que representa que el Ancho de Banda internacional de internet por usuario de 0.04 Mbps. La velocidad de acceso a internet en HONDURAS más utilizada, tomando en cuenta las conexiones fijas y móviles, es la de 10Mbps, representando el 64.71% del total de los suscriptores de Internet. Del total de abonados de telefonía móvil el 24.7% poseen acceso de internet móvil, o sea 1 de cada 4 suscriptores móviles posee contratado el servicio de Internet móvil.

Durante el año 2016 los ingresos totales de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (Internet, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por suscripción) ascendieron en un 8.29% con respecto al año anterior, observando un total de 20,266 Millones de Lempiras. La inversión de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones se incrementó un 44.34% con respecto al año anterior, alcanzando un total de 3,561 Millones de Lempiras.

Para el año 2016 los 11,706,675 suscriptores de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, TV por suscripción vía cable, Internet) generaron un total anual de 1,256,247 reclamos de diferentes tipos hacia los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, representando un decrecimiento de 39.14% con respecto al año anterior. Lo

² Datos proporcionados por el INE, encuesta nacional de hogares de 2015.

anterior, significa un promedio de 975,556 reclamos mensuales de suscriptores hacia operadores del sector de telecomunicaciones, representando un 8.33 % de todos los suscriptores del sector de telecomunicaciones.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

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.

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.

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.”

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.

Teniendo en cuenta el Plan 20/20 y el sector de servicio de apoyo a negocios, especialmente se requiere el impulso del despliegue de los servicios de Call Center, lo que impulsaría a CONATEL a lograr una entrega de Títulos habilitantes de forma expedita para incrementar la inversión de empresas en este rubro.

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 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.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	★ ★ ★ ★ ★ Objetivos Estratégicos Institucional	
Proceso de Dirección Estratégico		DIR-01-FO-12 V.1

No.	Objetivo Estratégico Institucional	Vigente	Año
1	Optimizar los recursos de CONATEL para alcanzar los objetivos y metas institucionales, así como la ejecución de las funciones establecidas según la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones.	SI	2017
2	Promover el incremento de la inversión en el sector de telecomunicaciones y TIC.	SI	2017
3	Mejorar la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicación y TIC.	SI	2017
4	Promover el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para el desarrollo de las TIC.	SI	2017
5	A alcanzar una adecuada regulación y eficiente gestión del espectro radioeléctrico, para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones.	SI	2017


 Revisado por:
Fredy Elvir
 Responsable por La Dirección




 Aprobado por:
Javier Daccarett
 Comisionado Presidente por Ley



PRINCIPALES RETOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

E INSTITUCIONALES PARA CONATEL.

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

OBJETIVOS DE CALIDAD

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

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

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

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

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

INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES.

Con el propósito de lograr una medición del avance o desempeño 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.

PRINCIPALES PROYECTOS **PERÍODO 2017**

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

PROYECTOS PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES:

1. Automatización de oficios de requerimiento de obligaciones económicas
2. Ciudad Digital (1era y 2da fase 2017)
3. Ciudad Digital (fases III)
4. Estudio de telefonía (móvil y fija)
5. Estudio de mercado mayorista de internet
6. Revisión de cargas y asimetrías regulatorias
7. Percepción de la calidad por parte de los usuarios de los servicios de internet
8. Normativa establecimiento de procedimiento de medición de televisión digital
9. Modificación Normativa Espectro Ensanchado y Dispositivos de Coro Alcance (NR007/15)
10. Normativa de Cadena Nacional
11. Informe banda de 800 MHz, estado actual y recomendaciones internacionales para su implementación en las IMT
12. Reglamento para la verificación del cumplimiento de las metas de calidad del Servicio de Telefonía Móvil
13. Desarrollo y promoción del Servicio de Internet de Última Milla
14. Migración a digital del Servicio de Televisión por Suscripción por Cable
15. Estudio de Plan Nacional de Tecnologías de la Información
16. Supervisión de sitios del proyecto "Reactivación de la Red del Proyecto Aprende, Aldeas EuroSolar, Centros Comunitarios, Educatrachos y Centros del INFOP"
17. Alfabetización digital
18. Accesibilidad de las telecomunicaciones en Honduras
19. Socializar las Normativas sobre los informes regulatorios periódicos

PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CONATEL:

1. Instructivo de movimientos internos de personal
2. Clasificación de fondos documentales
3. Validación del sistema integrado de telecomunicaciones y administración del espectro (ubicación de expedientes)
4. Digitalización del fondo documental en archivo central y archivo histórico
5. Cancelación de servicios de telecomunicaciones inactivos

CADENA DE VALOR DE CONATEL

RESUMEN CADENA DE VALOR																			
N°	OBJETIVO ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	PROGRAMAS	FUNCIONES DE CONATEL		PROYECTOS	OBJETIVOS DE CALIDAD	POLITICA DE CALIDAD											
				Sanción	ACTIVIDADES			Cobertura / Acceso	Comunicación	Certidumbre	Celeridad	Cumplimiento	Competencia	Calidez	Credibilidad	Capacidad	Colaboración		
1	Optimizar los recursos de CONATEL para alcanzar los objetivos y metas institucionales, así como la ejecución de las funciones establecidas según la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones.	Gestionar a nivel superior con la Secretaria de Finanzas para que los fondos sean destinados al beneficiario final.	Actividades Centrales		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES														
2																			
3																			
4		Lograr que las funciones y procesos de CONATEL se realicen de forma transparente			SERVICIOS DE AUDITORIA														
5		Revisión de la estructura organizacional de CONATEL, enfocándola a sus objetivos, metas y funciones			ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Instructivo de movimientos internos de personal.	Mejorar las habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los empleados					X	X		X	X	X		
6		Aumentar la calidad de vida del núcleo familiar mediante procesos de formación de negocio.				Calidad Laboral para una Vida Mejor	Mejorar las habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los empleados					X	X		X	X	X		
7		Defender la institución a fin de evitar erogaciones del presupuesto de CONATEL.			ASESORÍA LEGAL														
8		Automatización de los procesos institucionales de CONATEL y digitalización de la documentación de expedientes.			SERVICIOS DE SISTEMAS														
9		Mejorar los sistemas de control establecido para los proyectos y actividades de CONATEL (SIGEA)			UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTION														
10		Realizar un estudio sobre los indicadores del Sector a utilizar para																	

11		describir el desempeño del sector.			Socializar las Normativas sobre los Informes Regulatorios Periódicos	Desarrollo de sistemas informáticos y los módulos para soporte de los Procesos del Alcance del SGC.	X	X		X	X	X	X					X
		Realizar la transición a la nueva versión de la Norma ISO 9001		UNIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	Obtener Certificado ISO 9001:2008	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12		Lograr que las funciones y procesos de CONATEL se realicen de forma transparente		UNIDAD DE TRANSPARENCIA														
13					Clasificación de Fondos Documentales	Desarrollo de sistemas informáticos y los módulos para soporte de los Procesos del Alcance del SGC.	X	X		X	X	X	X					X
14		Dar seguimiento a la resolución de los expedientes en CONATEL		SERVICIOS DE SECRETARIA GENERAL	Validación del Sistema Integrado de Telecomunicaciones y Administración del Espectro (Ubicación de Expedientes)	Desarrollo de sistemas informáticos y los módulos para soporte de los Procesos del Alcance del SGC.	X	X		X	X	X	X					X
15					Digitalización del Fondo Documental en Archivo Central y Archivo Histórico	Desarrollo de sistemas informáticos y los módulos para soporte de los Procesos del Alcance del SGC.	X	X		X	X	X	X					X
16		Obtener los materiales y servicios necesarios para apoyar las actividades institucionales.		SERVICIOS DE PROVEEDURIA														
17		Controlar los bienes de la institución		BIENES NACIONALES														
18		Prestar servicios de apoyo para el funcionamiento de la institución.		SERVICIOS GENERALES														
19		Fortalecer la comunicación interna/externa de CONATEL y promover los logros		SERVICIOS DE COMUNICACIONES														
20		Mejorar la comunicación interna a fin de promover internacionalmente las actividades del Sector con el fin de captar interés de la inversión, destacando los logros		UNIDAD RELACIONES INTERNACIONALES														
21	Promover el incremento de la inversión en el sector de telecomunicaciones y TIC.	Supervisar los operadores a fin de que cumplan con los Títulos Habilitantes, reglamentos y normativas de CONATEL	Regulación y Control de las Telecomunicaciones	SERVICIOS DE CONTROL	Automatización de Oficinas de Requerimiento de Obligaciones Económicas	Desarrollo de sistemas informáticos y los módulos para soporte de los Procesos del Alcance del SGC.	X	X		X	X	X	X					X
22																		

23					Cancelación de Servicios de Telecomunicaciones Inactivos																
24		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		EMISION DE TITULOS HABILITANTES	MIGRACIÓN A DIGITAL DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN POR CABLE																
25																					
26																					
27							Revisión de Cargas u Asimetrías Regulatorias														
28		Modificar la Ley Maco y su Reglamento para la oportuna regulación del sector de telecomunicaciones y permita la entrada de nuevos servicios de telecomunicaciones.		ACTIVIDADES DE REGULACION	Accesibilidad de las Telecomunicaciones en Honduras	Lograr atención total de consultas, denuncias y reclamos de los Clientes		X	X	X	X	X	X								
29																					
30																					
31		Establecer normativas que permitan mejorar las condiciones de competencia, flexibilizando la regulación en algunos sectores																			
		Implementar medidas para incrementar la competencia de servicios específicos del sector de telecomunicaciones		ESTUDIOS PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	Estudio de Mercado Mayorista de Internet																
32		Incrementar los Ingresos Recaudados por los Servicios de Telecomunicaciones		SERVICIOS DE COBRANZAS																	
33	Mejorar la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicación y TIC.	Centralizar las denuncias del sector a través de la plataforma informática de CONATEL y para gestionar los procesos de denuncias de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Promover la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE OPERADORES	Desarrollo y Promoción del Servicio de Internet de Última Milla	Lograr atención total de consultas, denuncias y reclamos de los Clientes		X	X	X	X	X	X								
34		Trabajar en conjunto con las otras instituciones del estado en materia de protección del consumidor			SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS	Estudio De Telefonía(Móvil y Fijo)	Lograr atención total de consultas, denuncias y reclamos de los Clientes		X	X	X	X	X	X							

					Percepción de la Calidad por parte de los Usuarios del Servicios de Internet	Lograr atención total de consultas, denuncias y reclamos de los Clientes	X	X	X	X	X	X								
					REGLAMENTO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	Lograr atención total de consultas, denuncias y reclamos de los Clientes	X	X	X	X	X	X								
35	Promover el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para el desarrollo de las TIC.	Impulso a los proyectos de desarrollo de TICs, enfatizando en la banda ancha para reducir la brecha digital	Promoción del Acceso Universal de las TICS		SERVICIOS DE SUPERVISIÓN DE ACCESOS DE INTERNET															
36		Crear proyectos sostenibles en el tiempo, aprovechando las alianzas estratégicas																		
37		Implementación del Plan Nacional TIC.						Estudio De Plan Nacional de Tecnologías de la Información												
38		Eliminar las normativas de contribución en especie y aumentar el aporte al FITT						SERVICIOS DE CONECTIVIDAD Supervisión de sitios del proyecto "Reactivación de la Red del Proyecto Aprende, Aldeas Eurosolar, Centros Comunitarios, Educatrachos y Centros del INFOP"	Lograr atención total de consultas, denuncias y reclamos de los Clientes	X	X	X	X	X	X					
39		Promover la reforma a la ley de protección de datos para permitir el cloud computing						Alfabetización Digital	Lograr atención total de consultas, denuncias y reclamos de los Clientes	X	X	X	X	X	X					
40		Reorganización del sector de las TIC a nivel gubernamental, en el cual se puedan aprovechar de manera eficiente los recursos institucionales.						CIUDAD DIGITAL												
41	Alcanzar una adecuada regulación y eficiente gestión del espectro radioeléctrico, para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones.	Asignación y uso eficiente del espectro radioeléctrico	Gestión del Espectro Radioeléctrico		EMISION DE LICENCIAS DE USO DEL ESPECTRO	Normativa establecimiento de procedimiento de medición de televisión digital														
42						Modificación Normativa Espectro Ensanchado y Dispositivos de Coro Alcance (NR007/15)														
43		Debido a la falta de presupuesto gestionar con organismos internacionales para obtener becas y participar en las diferentes reuniones relacionadas con la gestión del espectro.						CONTROL DE EMISIONES RADIOELECTRICAS Normativa de Cadena Nacional												
44								Informe banda de 800 MHz, estado actual y recomendaciones Internacionales para su implementación en las IMT.												

	Comisión Nacional de Telecomunicaciones	Código: DIR-01-DG-3
	OBJETIVOS DE CALIDAD	Versión: 1.0
		Fecha: 30-ABR-2015

COMPROMISOS DE CALIDAD										OBJETIVOS DE CALIDAD ¿En qué debemos ser superiores para satisfacer a nuestros clientes?	INDICADORES ESTRATEGICO Como medir los Objetivos			PLANIFICACION								
Cobertura / Acceso	Comunicación	Certidumbre	Celeridad	Cumplimiento	Competencia	Calidez	Credibilidad	Capacidad	Colaboración		Nombre del Indicador	Resultado Esperado del Indicador	Responsable de Reportar el Indicador	Plan de Acción (Acciones Críticas para Lograr el Objetivo)	Recursos Críticos	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin				
					x	x	x			1. Mejorar las habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los empleados.	Incremento Porcentual de evaluaciones satisfactorias (muy bueno y excelente) en relación al 77% actual	3% (Anual)	Jefe de Departamento Capital Humano	1. Identificar las necesidades de capacitación.	Sistema Automatizado de Capital Humano (SACH)/ Modulo Cuestionario y encuesta/ necesidades de Capacitación	Planificador B de Capital Humano	26-Ene-2015	27-Feb-2015				
																	2. Capacitar al personal	Plan de Formación	Planificador B de Capital Humano	23-Ene-2015	19-Dic-2015	
																		3. Evaluar el desempeño	Sistema Automatizado de Capital Humano (SACH)/Modulo Cuestionario y encuesta/ Gestión Evaluación por Resultados.	Asistente de Departamento de Capital Humano.	4-May-2015	30-Nov-2015
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2. Lograr atención total de Consultas, Denuncias y Reclamos de los ciudadanos.	Porcentaje de atención de Consultas, Denuncias y reclamos respondidas a tiempo	Que el 70% de consultas, Denuncias y Reclamos sean respondidas a tiempo	Jefe de Unidad de Atención al Ciudadano	1. Implementar un método efectivo para gestionar las Consultas, Denuncias y Reclamos de los ciudadanos.	- Equipo Informático. - Servidor de alojamiento.	Técnico de Calidad y Mejora	3-Ene-2015	2-Feb-2015				
																		2. Establecer tiempos de entrega de respuestas de las Consultas, Denuncias y Reclamos de los ciudadanos.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Jefe de Unidad de Atención al Ciudadano	2-Feb-2015	6-Feb-2015
																		3. Establecer controles para el seguimiento de los trámites de gestiones de Consultas, Denuncias y Reclamos.	Procedimientos documentados		5-Ene-2015	13-Abr-2015

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