

---

## INFORME ANUAL DEL 2017

### COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**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), esta Ley ha sido reglamentada por el Acuerdo 89/97 (La Gaceta del 02/08/97) y reformada mediante el Acuerdo No. 141-2002 (La Gaceta del 26/12/2002). 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.

**Misión:** 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.

**Visión:** 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.

## LOGROS INSTITUCIONALES 2017

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

### **OBJETIVO 1: OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE CONATEL PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES , ASI COMO LA EJECUCION DE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS SEGÚN LA LEY MARCO DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES.**

#### **Proyectos:**

1. **Instructivo de movimientos internos de personal:** Un Instructivo para llevar mejor control con lo que es el movimiento de personal, al igual que cumplir con la mejora solicitada por la Norma ISO 9001:2008.
2. **Automatización de oficios de requerimiento de obligaciones económicas:** Diligencia y exactitud de la información al momento de elaboración y envío de los Oficios de Cobros generados a través del módulo de Cobranzas.
3. **Socializar las Normativas sobre los informes regulatorios periódicos:** Alcanzó implementar un sistema que permite agilizar la entrega de información periódica regulatoria para los servicios públicos de telecomunicaciones.

### **OBJETIVO 2: PROMOVER EL INCREMENTO DE LA INVERSION EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y TIC**

#### **Proyectos:**

1. **Cancelación de servicios de telecomunicaciones inactivos:** El beneficio de éste proyecto es que mediante el estudio efectuado se obtuvo el conocimiento para sugerir la depuración del listado de Servicios de Telecomunicaciones Clasificados que actualmente posee CONATEL, que reducirá la cantidad de servicios clasificados, ya sea excluyendo aquellos servicios obsoletos (que no son demandados) y/o los que han sido absorbidos por otros servicios similares..
2. **Desarrollo y promoción del Servicio de Internet de Última Milla:** Ampliar conocimiento sobre Sector del Servicio de Internet con vista a sugerir la creación de una nueva figura en la Regulación siendo esta la del Revendedor del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas.
3. **Migración a digital del Servicio de Televisión por Suscripción por Cable:** Ampliar el conocimiento referente al tema (Título del Proyecto) indagando el tipo de tecnología que prevalece en el sector del Servicio de Televisión por Suscripción por Cable y enterarse de la opinión de los operadores de este servicio referente a migrar completamente a digital.
4. **Estudio de telefonía (móvil y fijo):** Se lograron identificar y delimitar correctamente los mercados de telefonía, encontrando los actores con mayor fuerza de mercado de estos, Se recomendaron medidas regulatorias con el objetivo de propiciar un ambiente que promueva las inversiones en el país, Se recomendaron modificaciones al marco legal aplicable para un mejor desarrollo del mercado.

5. **Estudio de mercado mayorista de internet:** Se lograron identificar los principales problemáticas en la operación de este mercado, Se determinó el grado de competencia de este mercado y sus principales barreras de entrada, Se estableció la recomendación de revisar los cargos de acceso a cable submarino.

**Productos:**

1. Se elaboraron un total de 209 Resoluciones de Operadores de Telecomunicaciones
2. Se elaboraron un total de 14 Resoluciones Normativas conteniendo regulaciones para todos los servicios del sector de telecomunicaciones.

**Actividades:**

1. Se realizaron un total de 396 inspecciones de supervisión a operadores del sector de telecomunicaciones.
2. Se recaudaron un total de 1,088.8 millones de lempiras por tasas y canon de los operadores del sector de telecomunicaciones.
3. Se emitieron 1,838 dictámenes de las diferentes áreas técnicas, económicas y legales, a fin de emitir los correspondientes títulos habilitantes para los operadores del sector de telecomunicaciones.

**OBJETIVO 3: MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC.**

**Proyectos:**

1. **Reglamento para la verificación del cumplimiento de las metas de calidad del Servicio de Telefonía Móvil :** Favorecer a los usuarios y/o suscriptores del Servicio de Telefonía Móvil en escoger el operador móvil de su conveniencia conforme al conocimiento y comparación de la calidad del servicio ofrecido por cada uno. Vigilar, medir y evaluar cada uno de los indicadores para el cumplimiento de la calidad del Servicio de Telefonía Móvil.
2. **Percepción de la calidad por parte de los usuarios del servicios de internet :** competencia de este mercado y sus principales barreras de entrada. Se estableció la recomendación de revisar los cargos de acceso a cable submarino.

**Productos:**

1. Se recibieron 10,038 solicitudes atendidas en tiempo y forma para beneficio de operadores y usuarios del sector de telecomunicaciones

**Actividades:**

1. Se atendieron en CONATEL un total de 8,630 solicitudes de consultas de operadores del sector de telecomunicaciones.
2. Ingresaron 1,408 solicitudes de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, las cuales se atendieron en tiempo y forma.

## **OBJETIVO 4: PROMOVER EL DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS TIC.**

### **Proyectos:**

1. **Ciudad Digital (1era y 2da fase 2017):** FASE I: Se definió y conceptualizó el Proyecto Comayagüela Ciudad Digital, definiéndose su misión, visión, objetivos, beneficios, localización, alcances y resultados. Se preparó el perfil de proyecto, plan Y cronogramas de trabajo, presentaciones en español e inglés y se llevó a cabo el diseño del plan de socialización. FASE II: Se elaboró un plan de acción para el segundo semestre del 2017, un plan de trabajo que facilitó acercamientos con COPECO, SEDIS, Transporte Terrestre, Honduras 20/20, Seguridad, Antropología e Historia. Se hizo un estudio de la conectividad en la zona, levantamiento de campo y estudio de infraestructura actual, diseño de estrategia de comunicación, promoción, mercadeo y plan de socialización.
2. **Ciudad Digital (fases III) 4:** Fase III: Se definió el grupo meta y actores relevantes, se elaboró plan de imagen, se implementó estrategia de redes sociales, se trazó un plan de trabajo con Vuelve al Centro y con el Centro de Arte y Cultura de la UNAH, se planificó una estrategia para promoción de capacitaciones que obtuvo como resultado un borrador de convenio con The Trust for the Americas de la OEA, se planificaron actividades con la Universidad Politécnica de Ingeniería y con el IHCI, todo dentro del plan de trabajo con el sector académico, se elaboró el plan de medios y se llevaron a cabo reuniones con medios televisivos y radiales y se llevó a cabo como actividad urbanística el Festival de Invierno 2017 y como actividad tecnológica el Primer Foro de Innovación, Emprendimiento y Tecnología.
3. **Estudio de Plan Nacional de Tecnologías de la Información:** Él estudió generara impacto al ser implementado, por el momento solamente se están validando los entregables resultantes de la consultoría. Con la clasificación de los fondos documentales tanto de archivo central y de archivo histórico se logró obtener orden y nos permite darle trazabilidad a la producción documental, para un mejor manejo de la información, así mismo el beneficio es la rapidez de atención con que la unidad cuenta por dicho orden, se utilizó la Clasificación Funcional ya que esta Refleja funciones de la entidad, siguiendo el criterio de lo general a lo específico.
4. **Supervisión de sitios del proyecto "Reactivación de la Red del Proyecto Aprende, Aldeas Eurosolar, Centros Comunitarios, Educatrachos y Centros del INFOP":** Se logró verificar el 100% de los enlaces instalados, constatando in situ las condiciones del servicio entregado. La validación del sistema integrado es una herramienta con la que se logró depurar los expedientes por área y mejorar el estado de ubicación de los mismos, el sistema aun cuenta con imperfecciones por lo que se necesita ejecutar el proyecto año a año hasta obtener un sistema que se actualice en tiempo real.
5. **Alfabetización digital:** Se logró capacitar en capacidades básicas en Tics aproximadamente a en TIC 4,008 personas, modalidad virtuales y presenciales. Debido a factores intrínsecos y extrínsecos la digitalización de los fondos documentales tanto en archivo central como en archivo histórico es una necesidad con la que se logra los siguientes beneficios: \*Incrementar el acceso a la información  
\* Mejorar los servicios al usuario  
\* Reducir la manipulación de los expedientes  
\* Ventana de oportunidad para el desarrollo para la infraestructura de las instituciones y formación técnica del personal

### **Productos:**

1. Se realizaron 84 capacitaciones a usuarios de las TIC.

**Actividades:**

1. Se conectaron 2,644 Sitios con acceso a Internet, de los cuales 2,483 corresponden a Centros de enseñanza pública, 120 a parques, y 41 a centros de capacitación.

**OBJETIVO 5: ALCANZAR UNA ADECUADA REGULACION Y EFICIENTE GESTION DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO, PARA PROMOVER EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

**Proyectos:**

1. **Normativa establecimiento de procedimiento de medición de televisión digital** : Establecer los parámetros que determinan la operatividad técnica de los sistemas de televisión digital bajo el estándar ISDB-Tb .
2. **Modificación Normativa Espectro Ensanchado y Dispositivos de Coro Alcance (NR007/15):** Establecer nuevas bandas de frecuencias para la operación de sistemas wi-fi, sistemas de control de corto alcance, sistemas inalámbricos en dispositivos médicos, medidores, sensores, transmisión de datos, etc. las cuales puedan ser utilizadas sin necesidad del otorgamiento de una licencia específica.
3. **Normativa de Cadena Nacional:** Adecuar el Marco Regulatorio con respecto a la inclusión de plataformas de comunicación masiva para el proceso de convocatoria a Cadena Nacional.
4. **Informe banda de 800 MHz, estado actual y recomendaciones internacionales para su implementación en las IMT:** Disponer de nuevas bandas de espectro para el Servicio de Telefonía Móvil

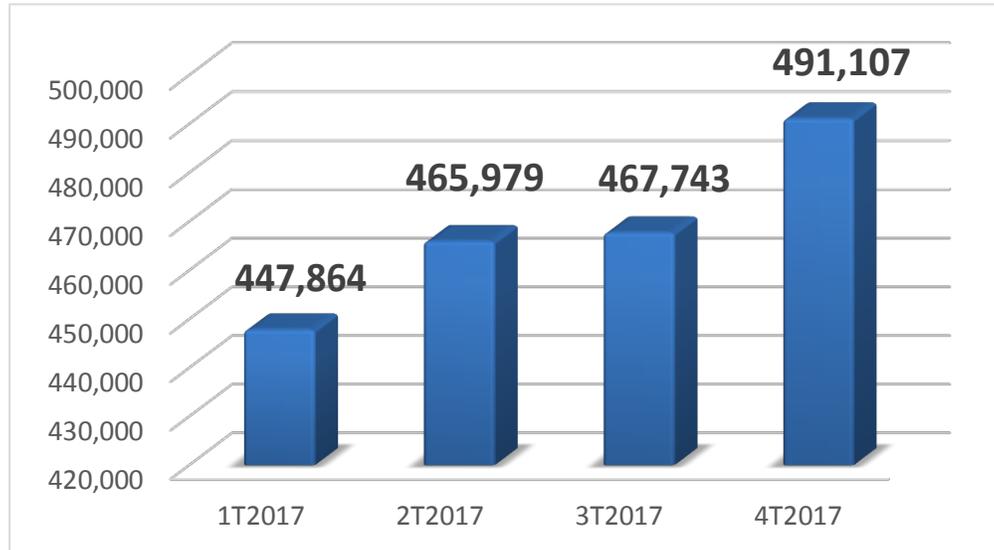
**Productos:**

1. Se emitieron 215 resoluciones para operadores que utilizan el Espectro Radioeléctrico.

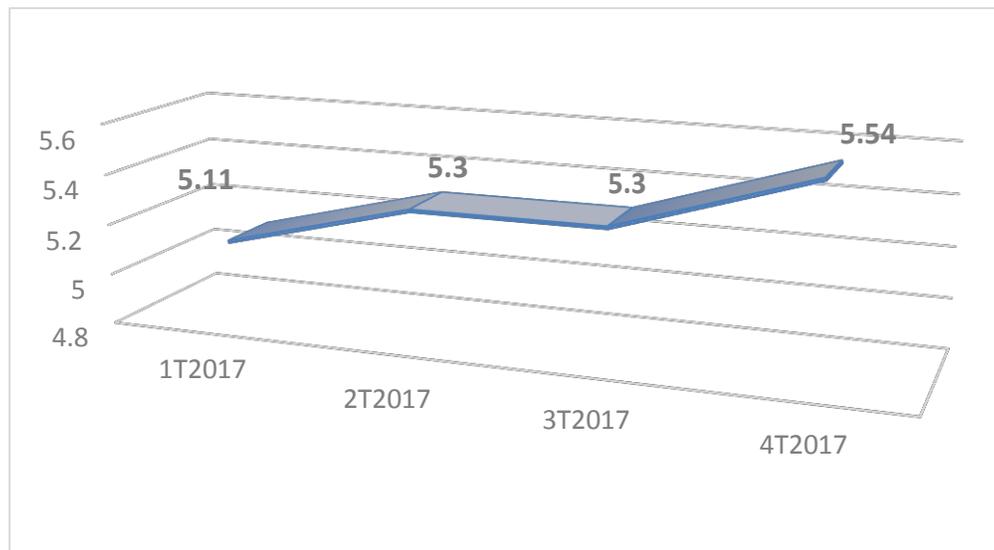
**Actividades:**

3. Se realizaron 358 dictámenes de licencias del Espectro Radioeléctrico.
4. Se realizaron 235 Inspecciones de Control del Espectro Radioeléctrico.

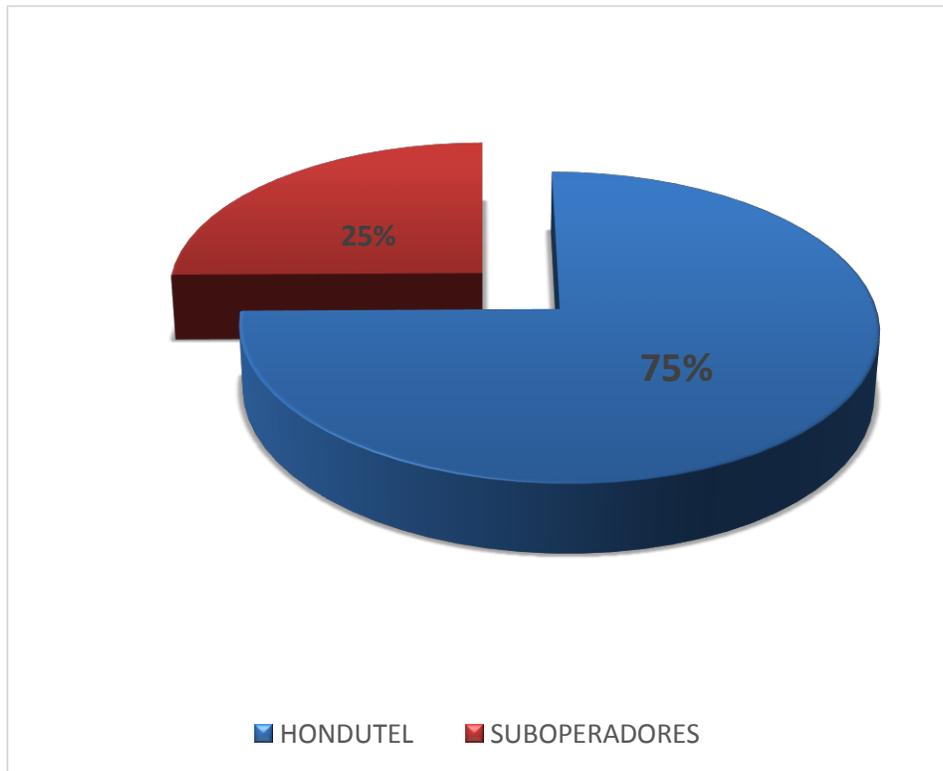
## INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES



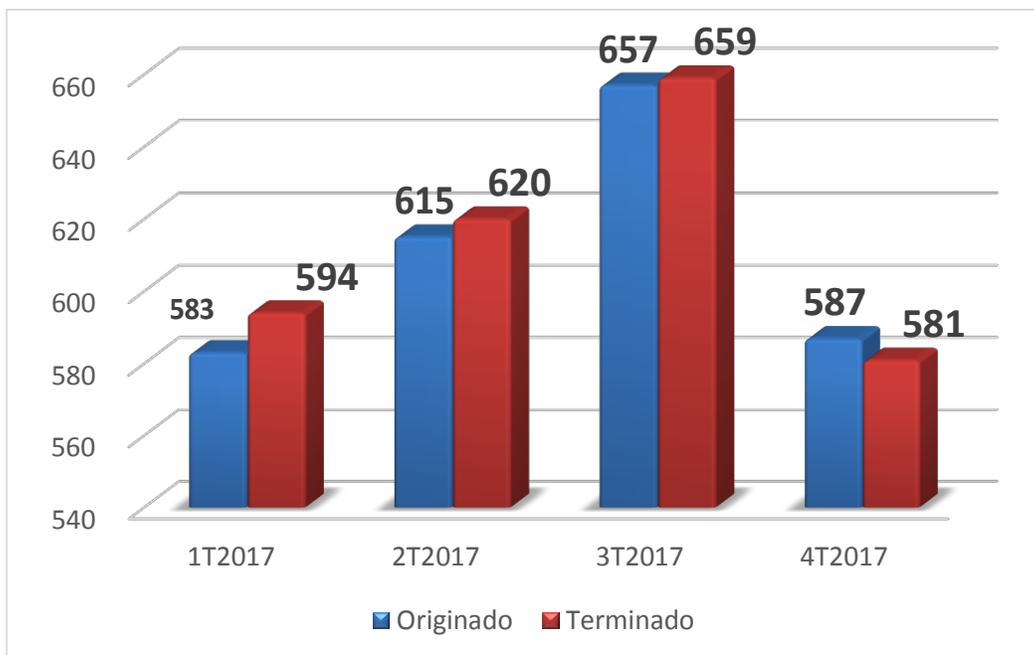
Las líneas telefónicas fijas crecieron un 4.53% con respecto al trimestre anterior



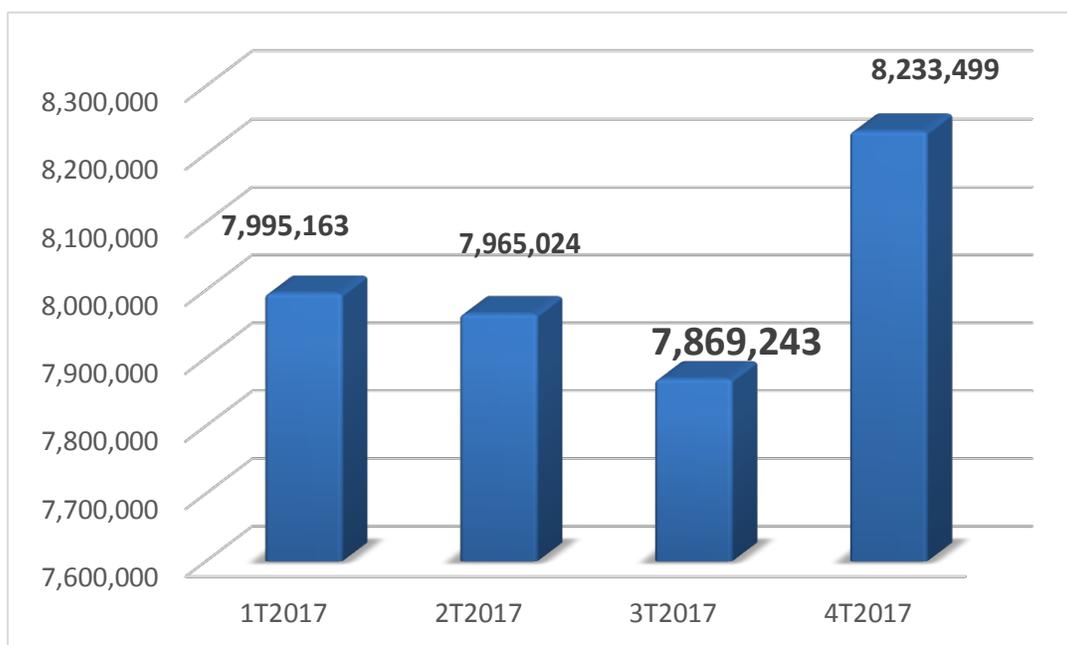
5 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica fija



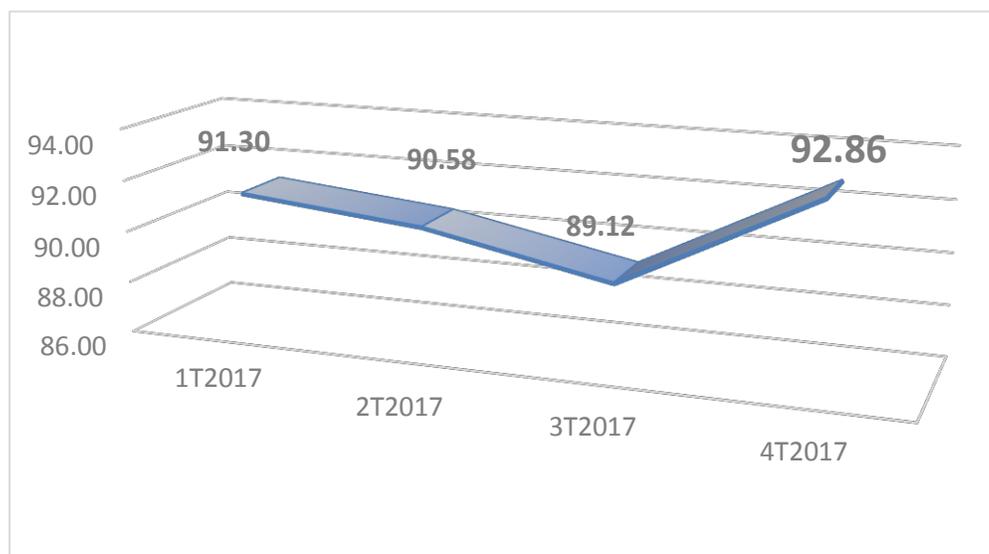
HONDUTEL posee el 75% de las líneas telefónicas fijas.



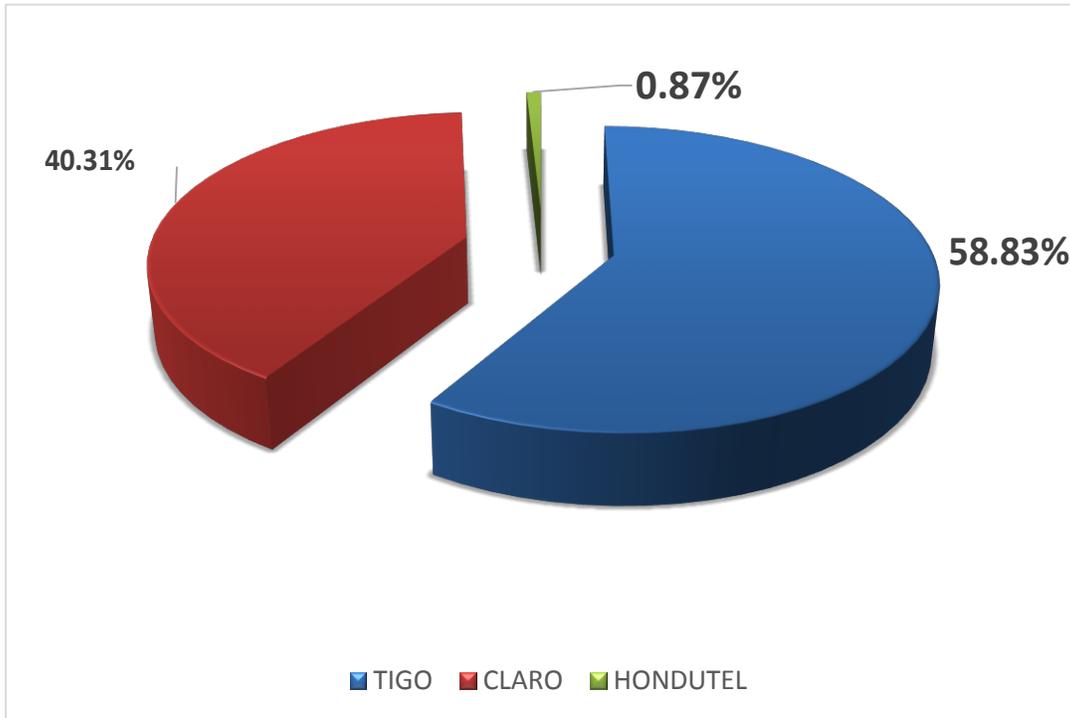
Tráfico telefónico fijo se redujo en promedio un 11.26% con respecto al trimestre anterior.



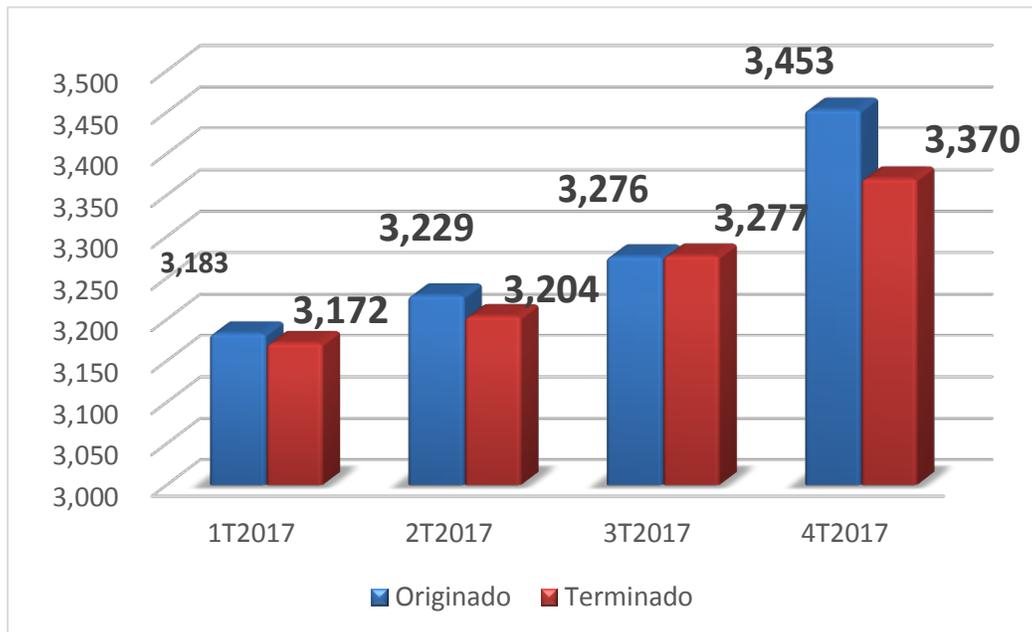
Las líneas telefónicas móviles tuvieron un crecimiento de 4.2% con respecto al trimestre anterior.



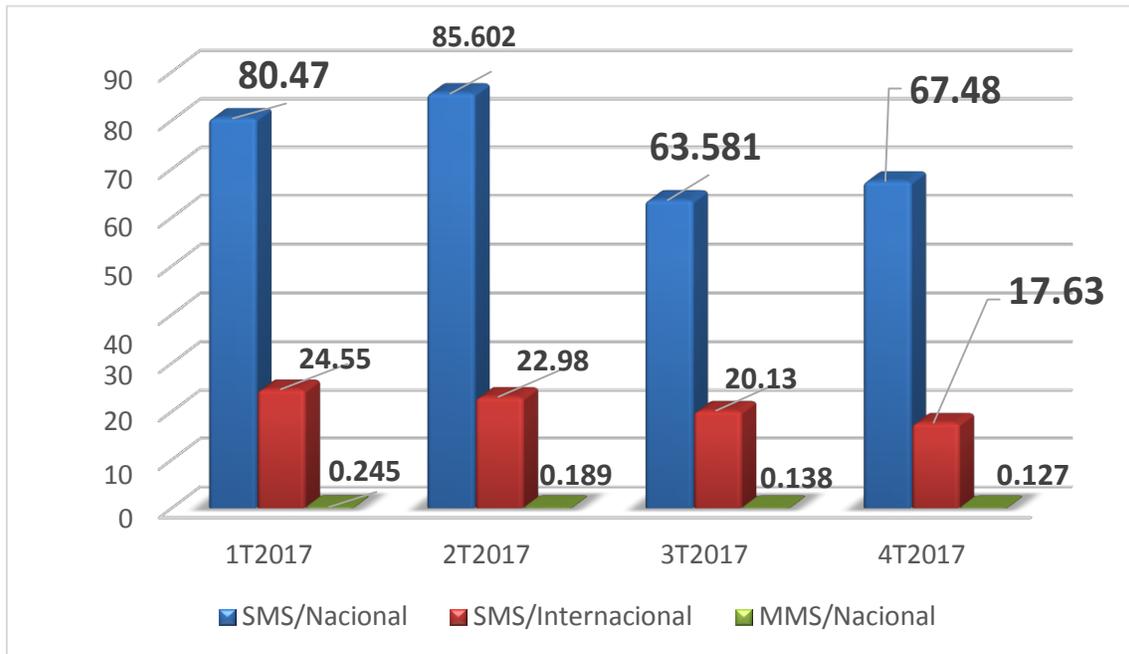
92 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica móvil



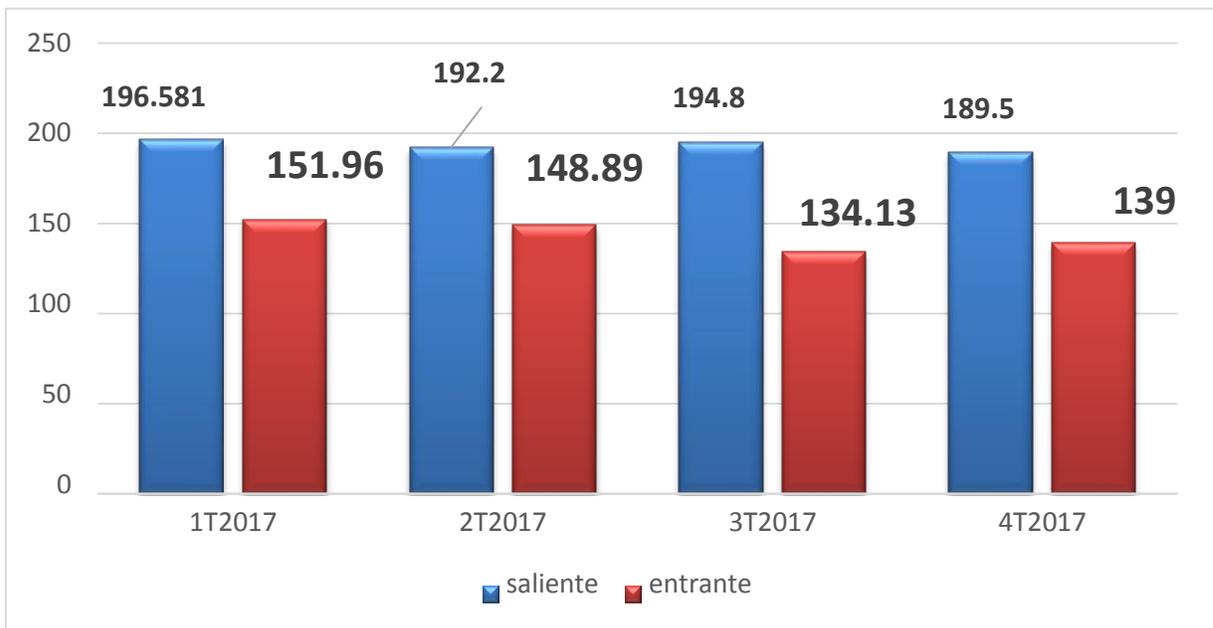
Tigo posee el 58% de los usuarios de telefonía móvil.



El tráfico telefónico móvil en promedio creció 4.12 % con respecto al trimestre anterior.

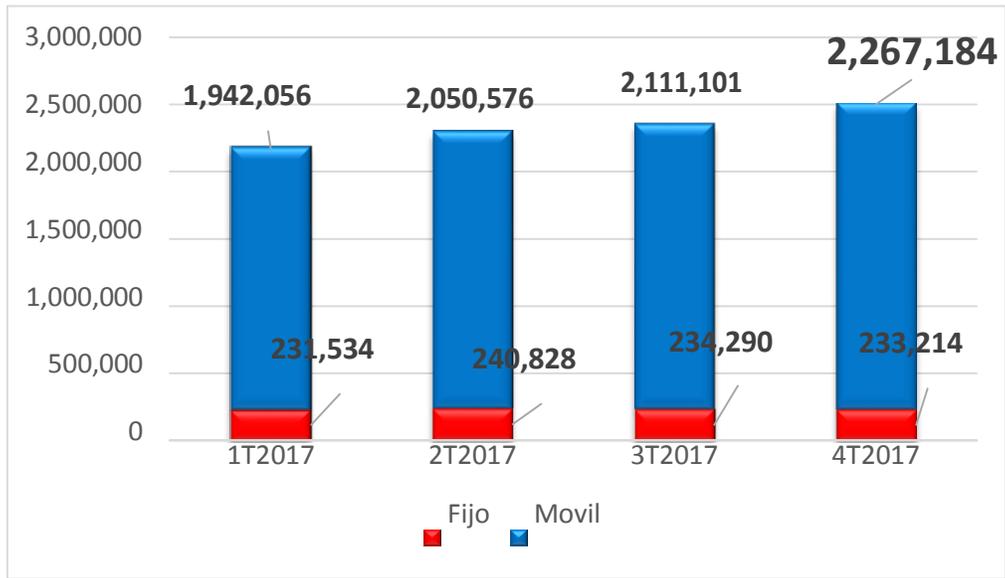


El tráfico de mensajes de texto se incrementó en 1.66% con respecto al trimestre anterior.

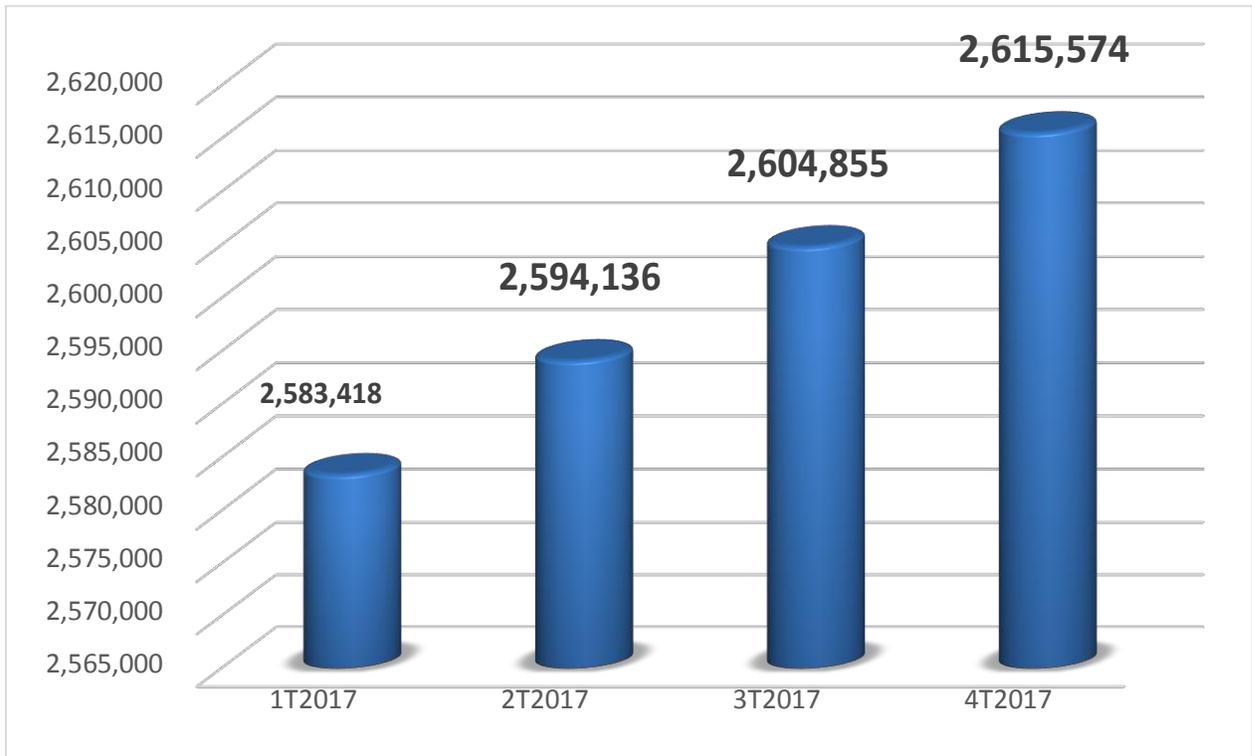


Tráfico telefónico internacional del país de las redes de telefonía fija y móvil se incrementó en promedio un 0.46%, con respecto al trimestre anterior.

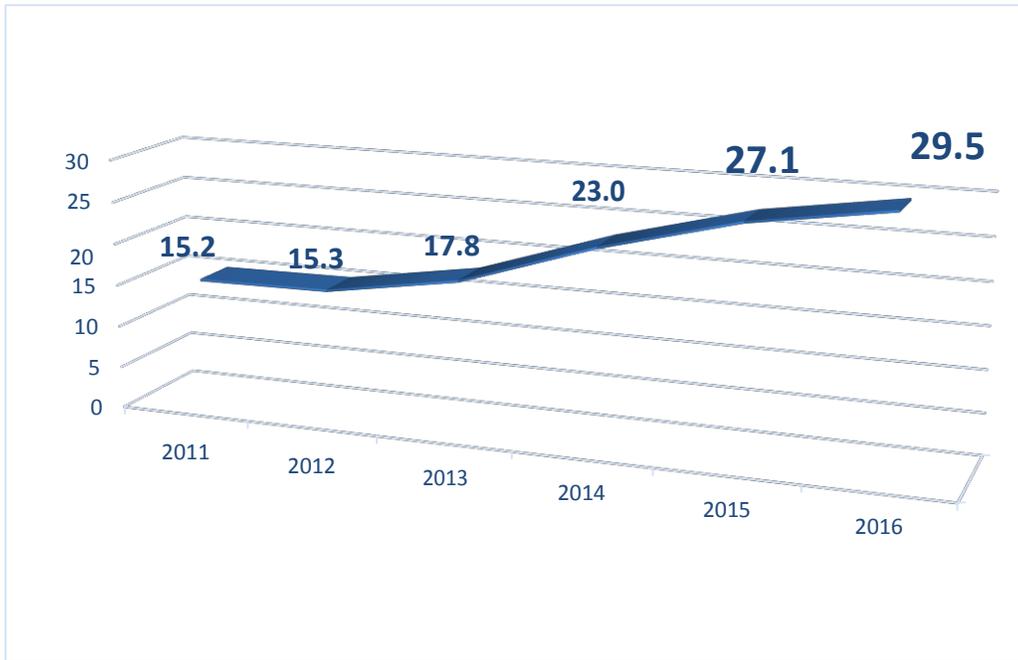
### SECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)



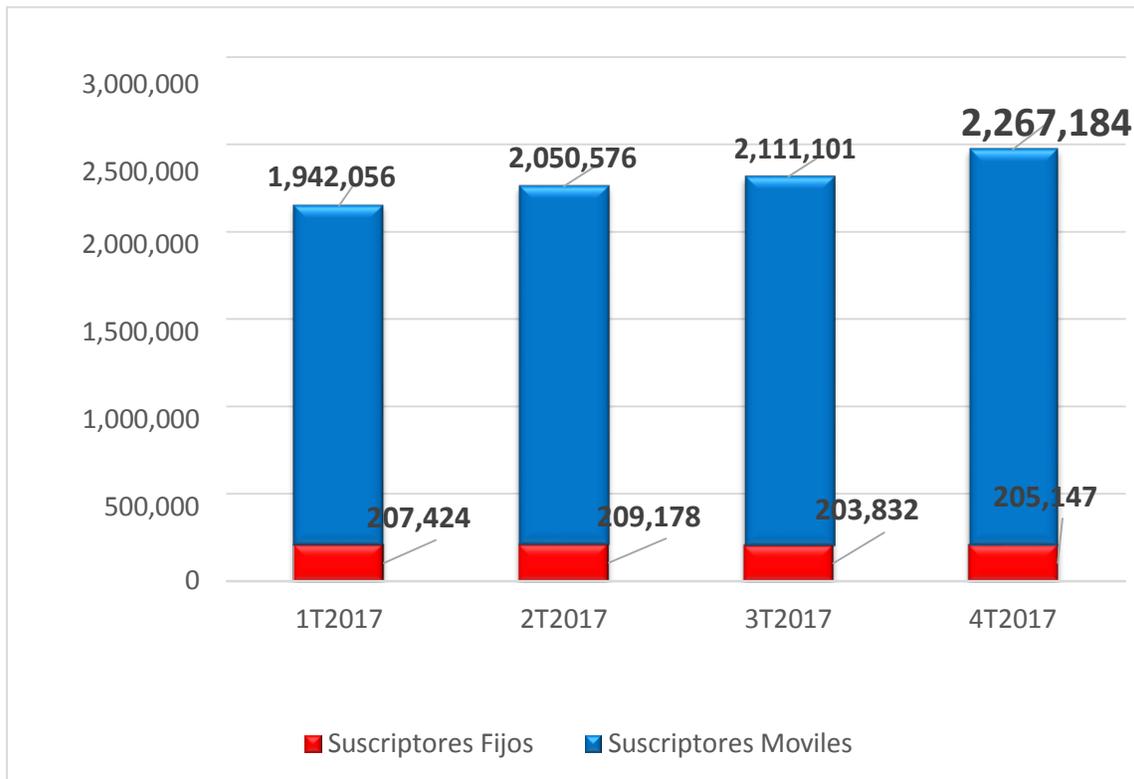
Los suscriptores de internet crecieron en promedio un 3.47% con respecto al trimestre anterior.



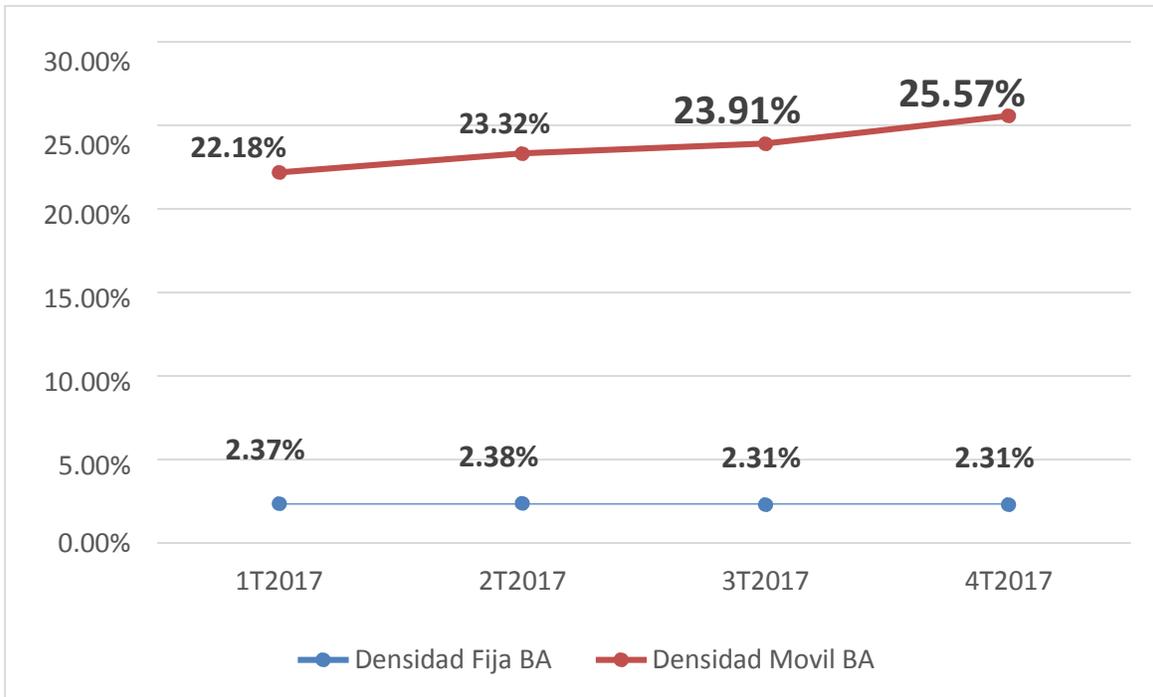
Se estima que existen 2.61 millones de hondureños que utilizan internet



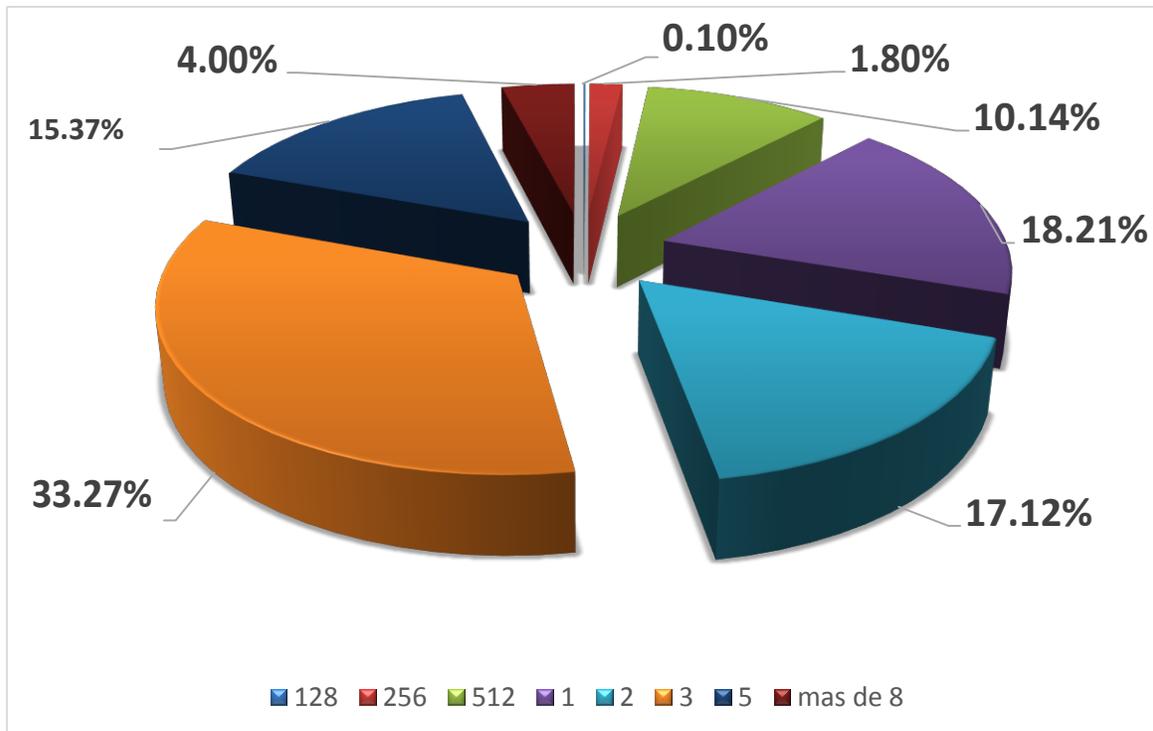
30 de cada 100 hondureños utilizan el Internet



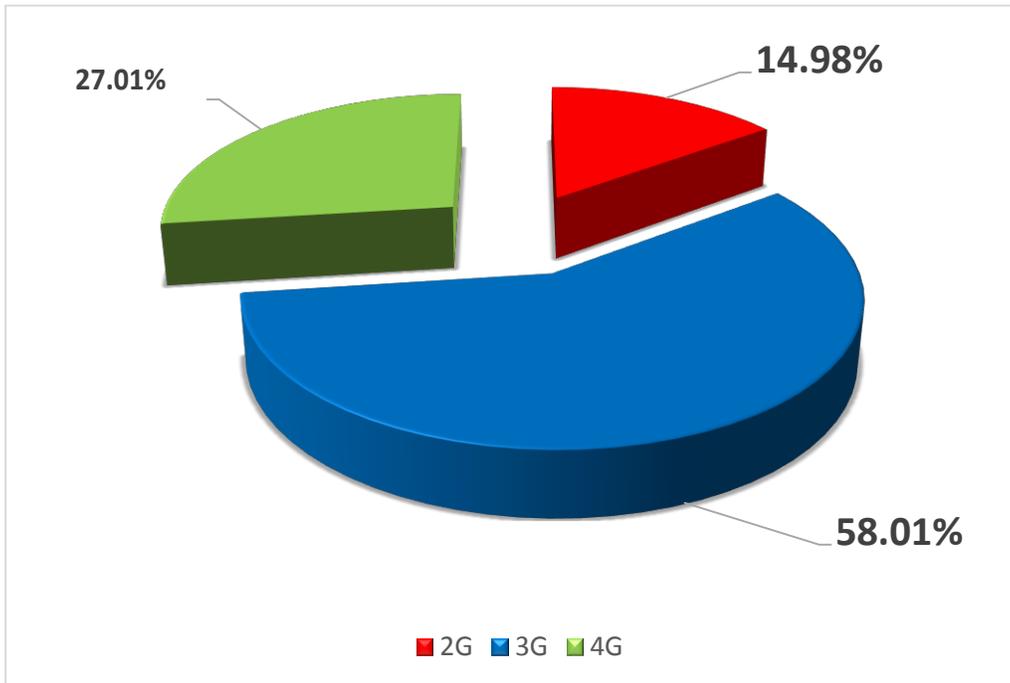
Los suscriptores de internet en Banda Ancha crecieron en promedio un 4% con respecto al trimestre anterior.



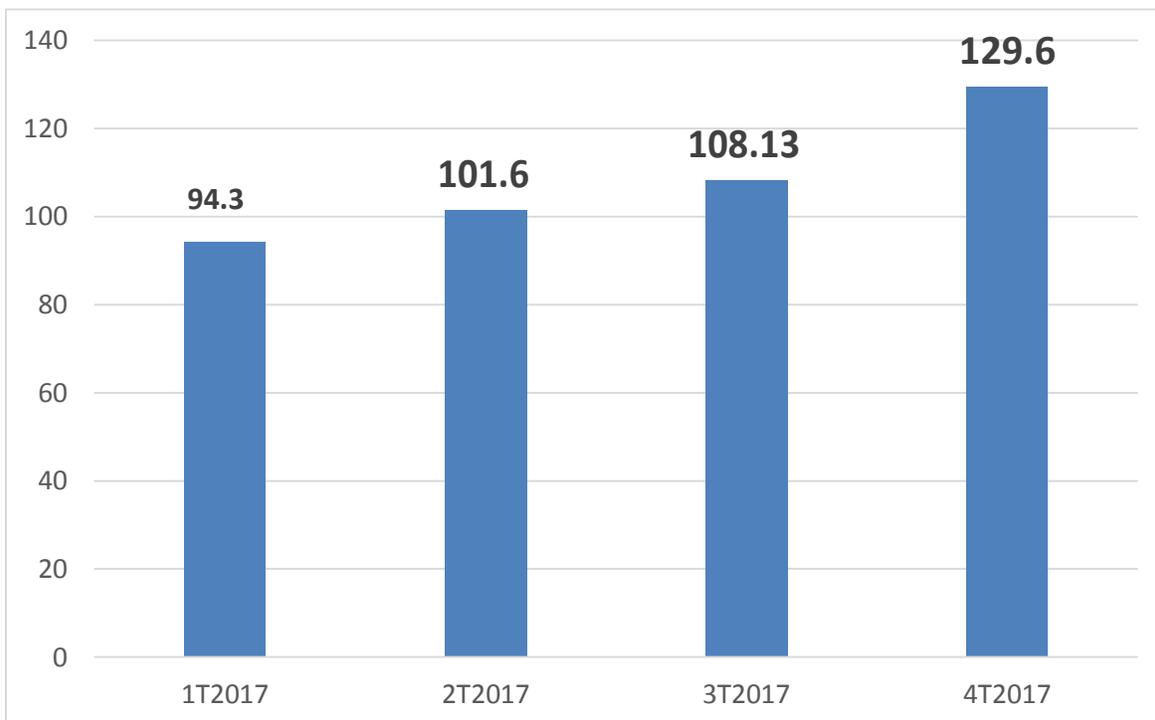
La densidad fija y móvil en banda ancha creció en promedio un 3.6% con respecto al trimestre anterior.



En el servicio de Internet Fijo, la velocidad promedio del país es 2.8 Mbps.

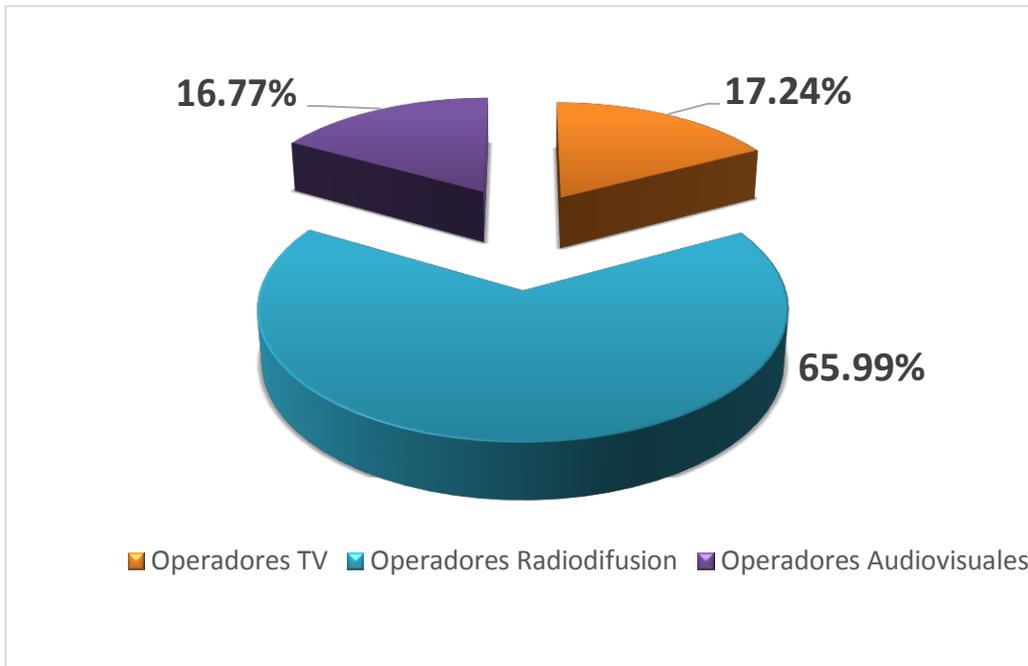


La velocidad promedio de los suscriptores e internet móvil es de 3.9 Mbps

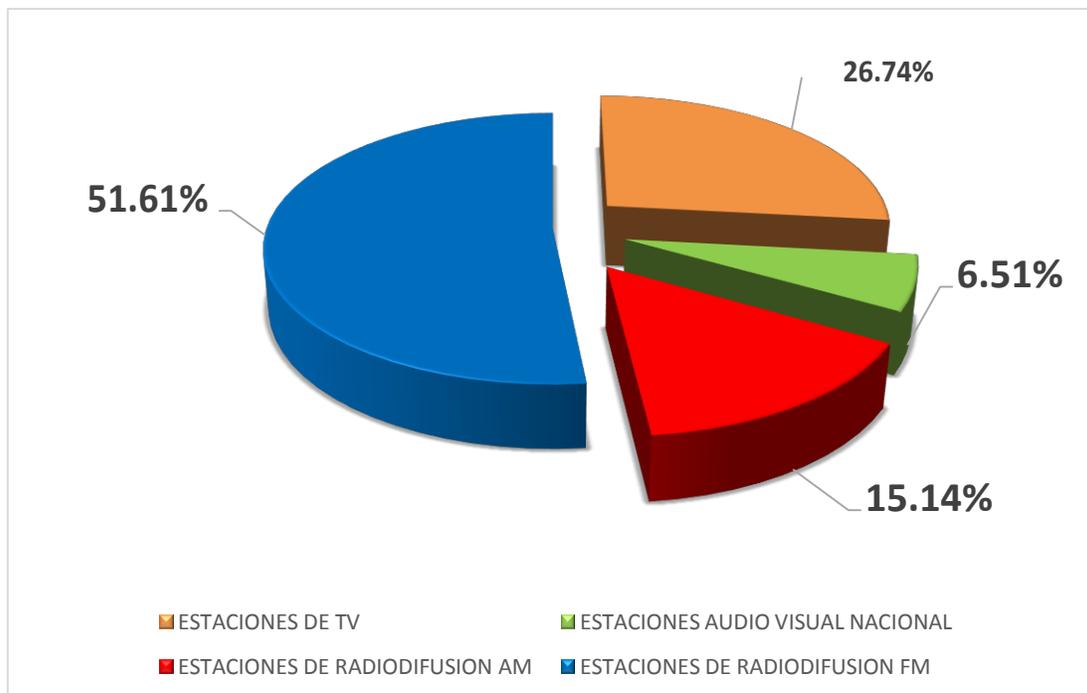


El Ancho de Banda Internacional (Gbps) para el servicio de Internet, creció un 19.8% con respecto al trimestre anterior.

### SECTOR DE RADIODIFUSION Y TELEVISION

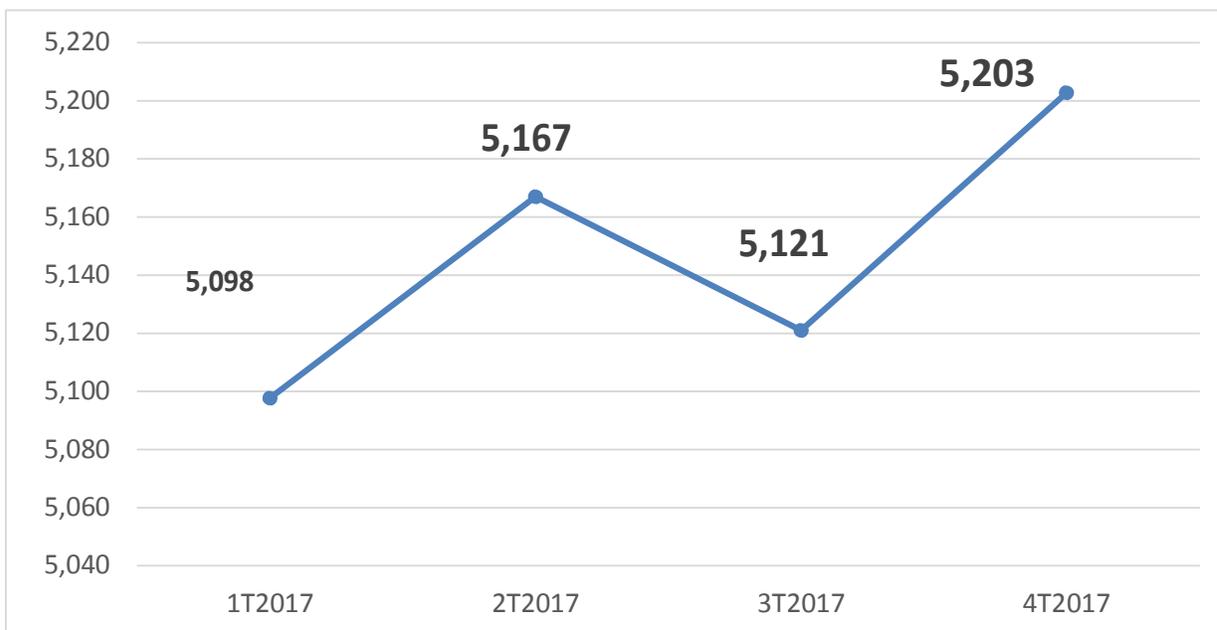


637 operadores del sector de Radiodifusión y Televisión.

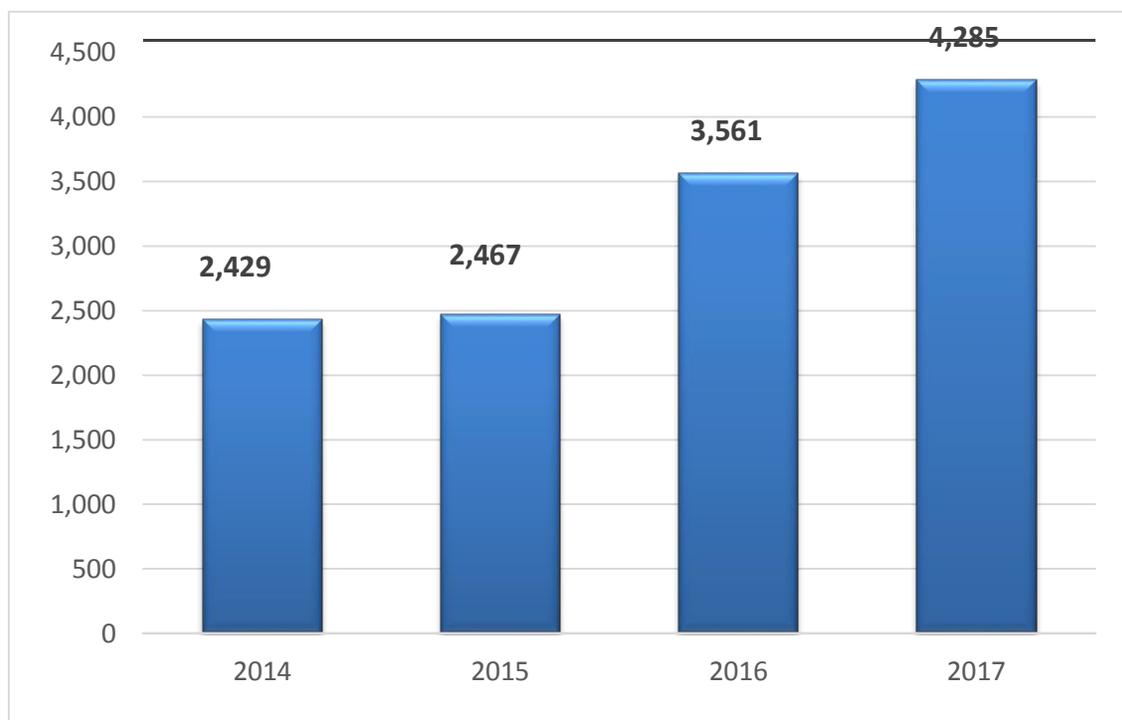


1,612 estaciones de Radio y Televisión autorizadas.

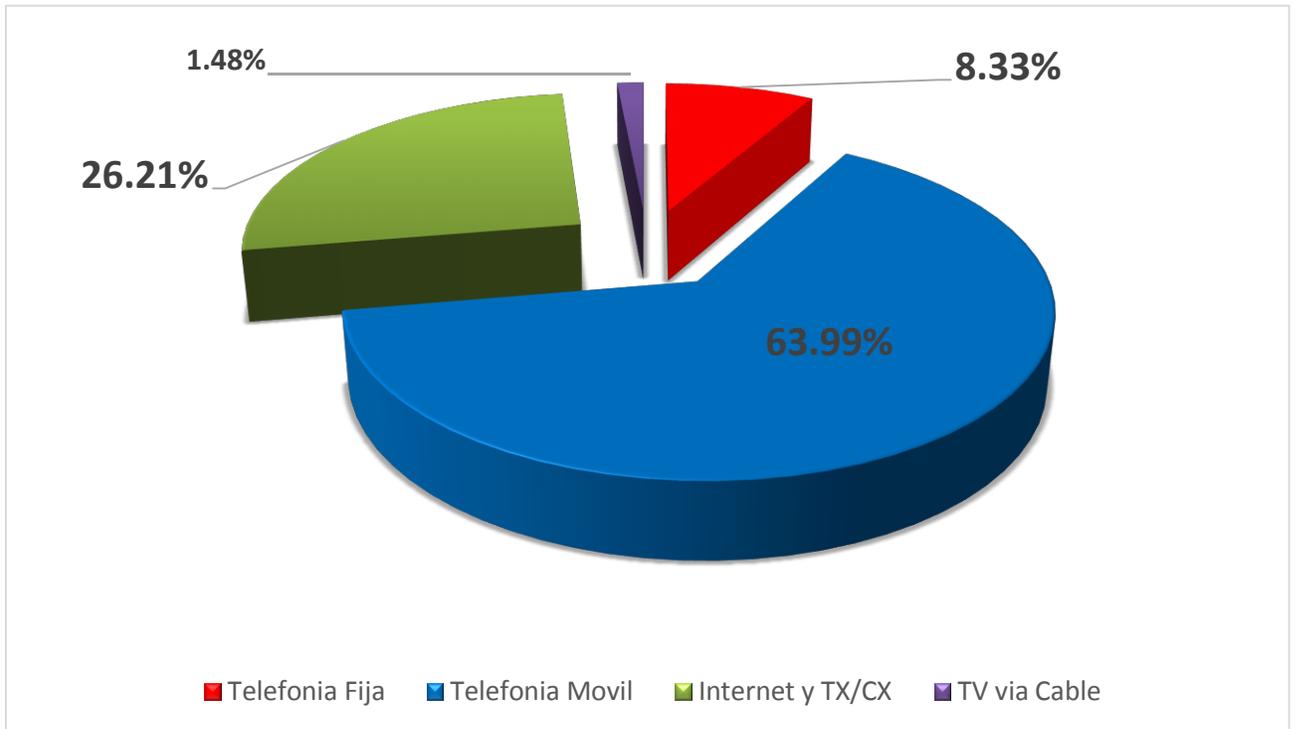
### INDICADORES FINANCIEROS y PROTECCION AL USUARIO



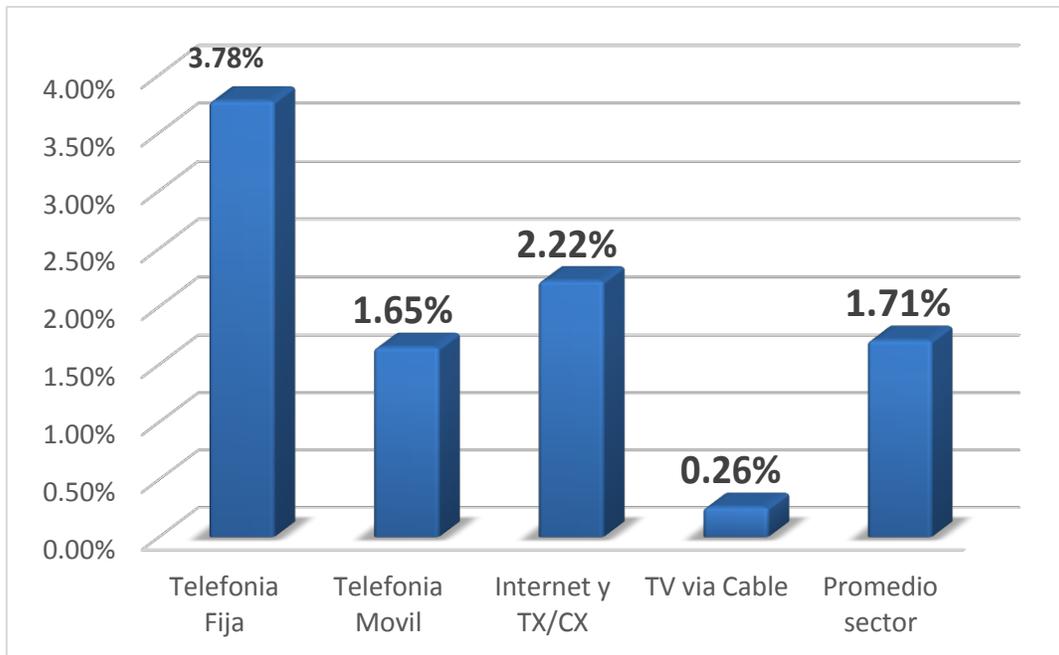
Ingresos en Millones de Lempiras, se incrementaron 1.6% con respecto al trimestre anterior.



Más de 4 Mil Millones de Lempiras en inversión en el sector para el año 2017



Más de 200 mil reclamos en el sector de telecomunicaciones



En promedio 2 de cada 100 usuarios hace un reclamo en el sector de telecomunicaciones.

## MAPAS DE COBERTURA DE TELEFONIA FIJA Y MOVIL E INTERNET



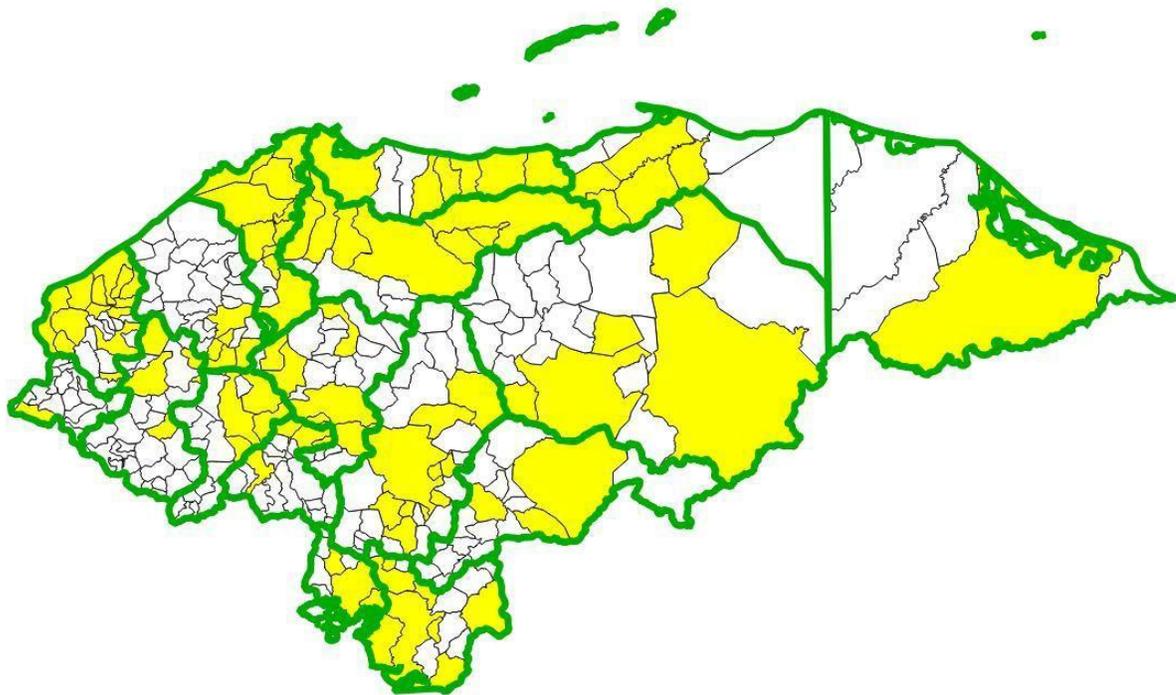
**USUARIOS DE TELEFONIA FIJA REPORTADOS EN 90% DE LOS MUNICIPIOS DEL PAIS**



**COBERTURA DE TELEFONIA MOVIL 3G EN 93% DE LOS MUNICIPIOS DEL PAIS.**

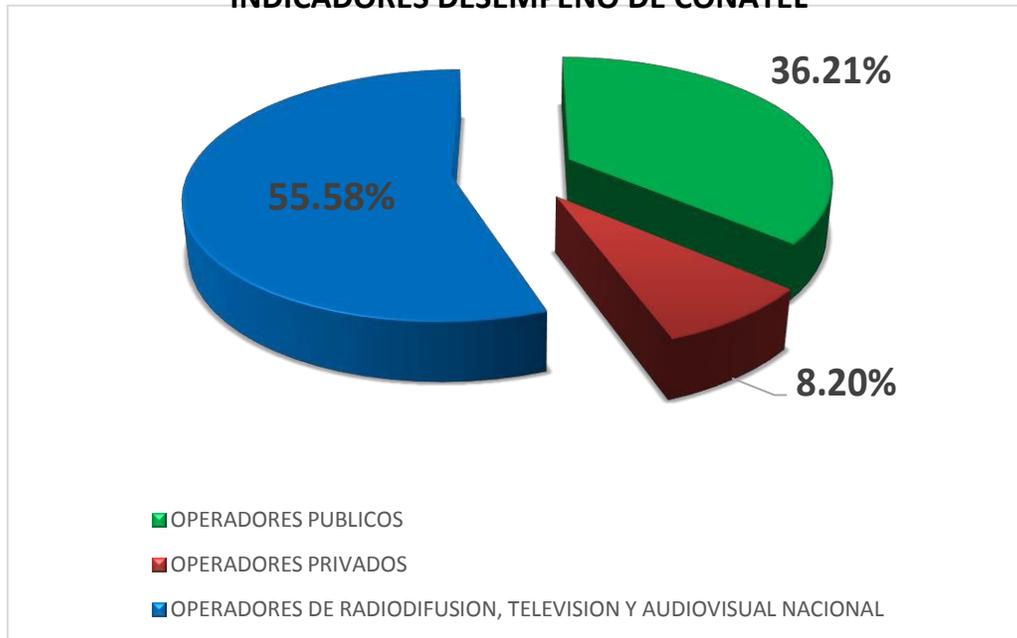


**COBERTURA DE TELEFONIA MOVIL 4G EN 36.18% DE LOS MUNICIPIOS DEL PAIS**

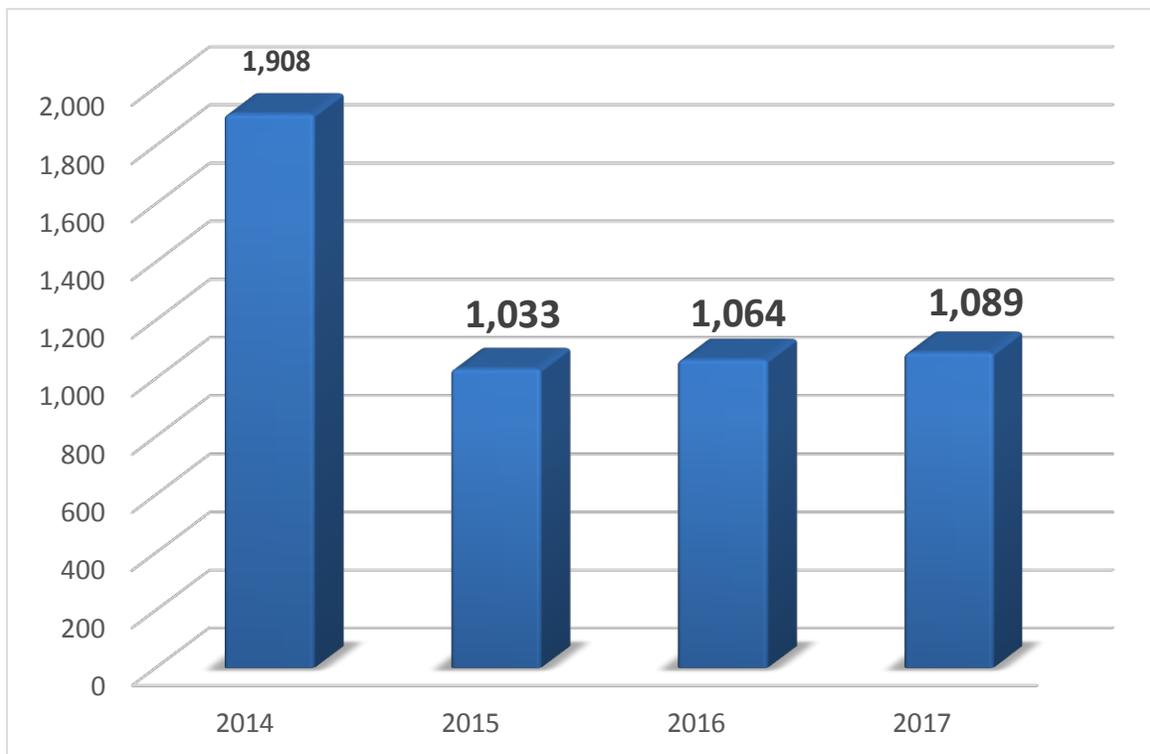


**COBERTURA DE INTERNET FIJO EN 37% DE LOS MUNICIPIOS DEL PAIS**

### INDICADORES DESEMPEÑO DE CONATEL

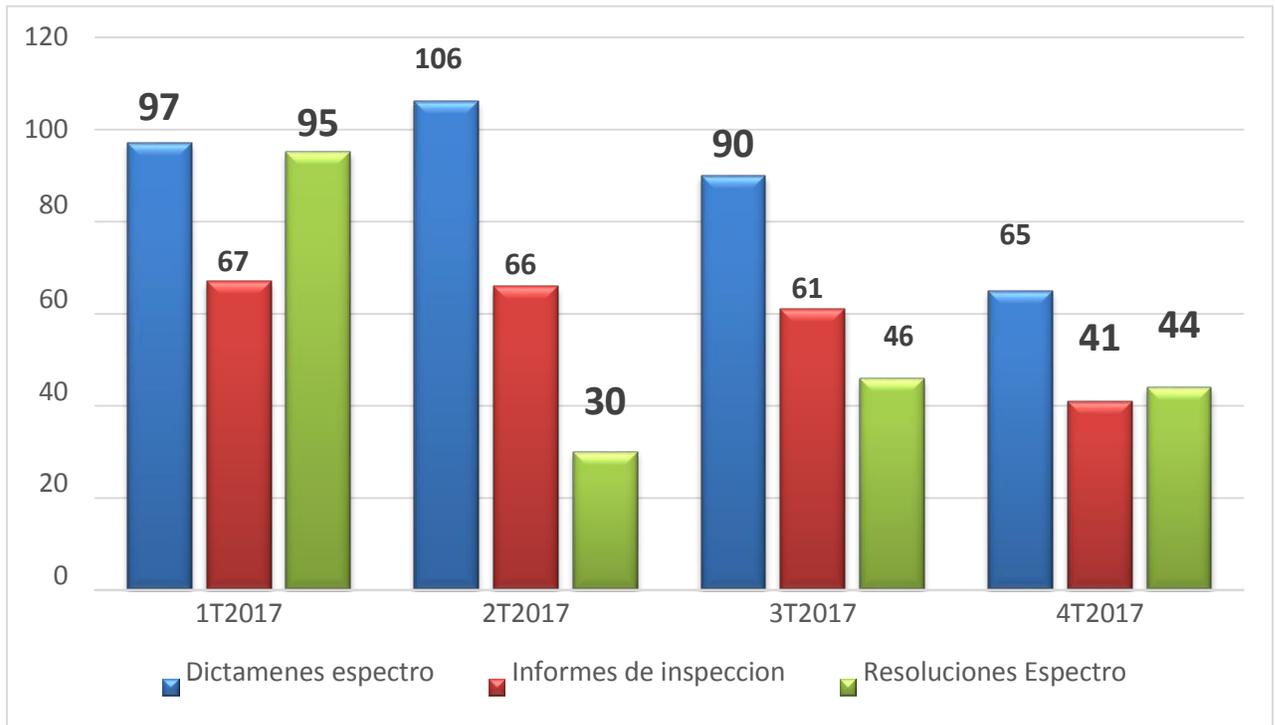


1,146 Operadores autorizados por CONATEL

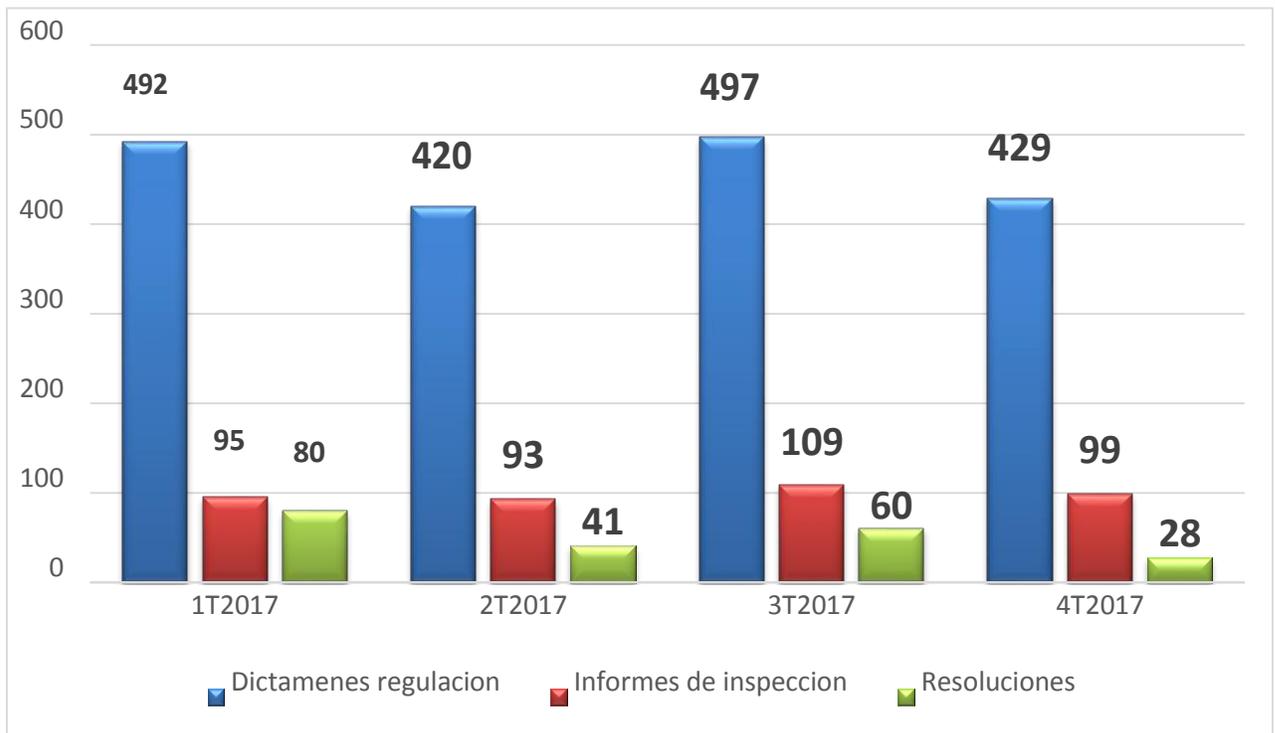


1,089 millones de Lempiras en Ingresos de CONATEL por Canon y Tasas, durante 2017

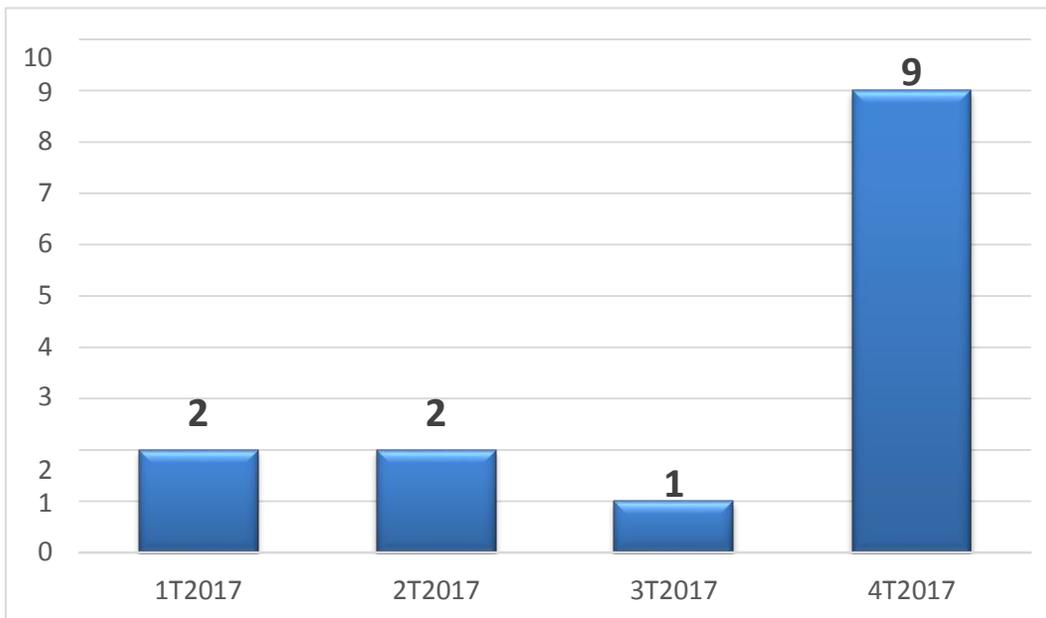
PROGRAMA GESTION DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO



PROGRAMA DE REGULACION Y CONTROL

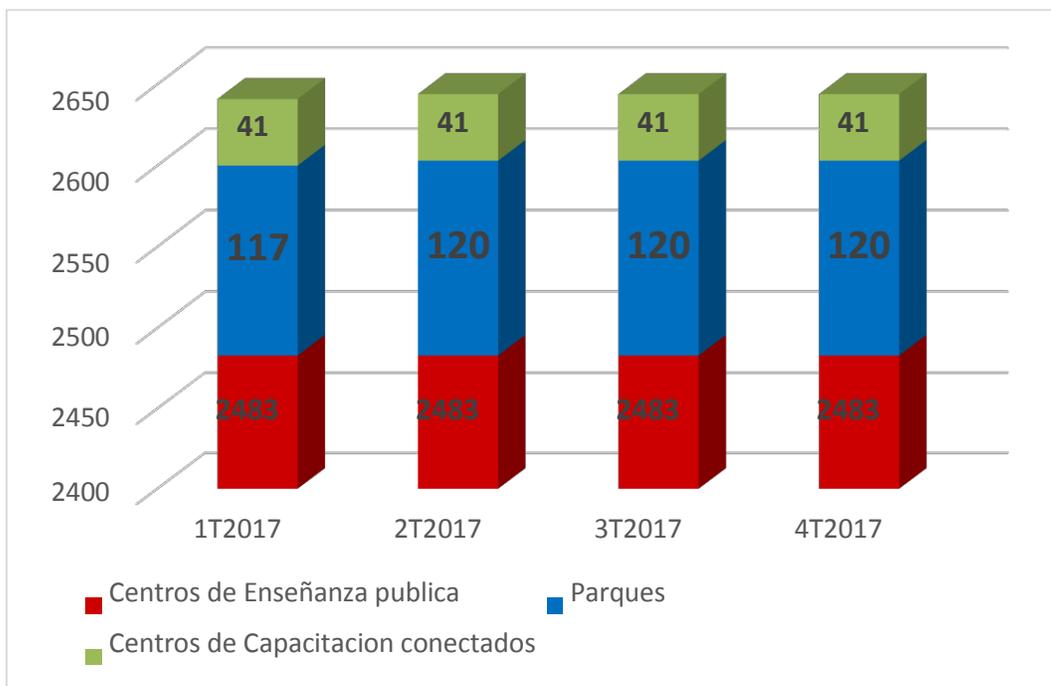


### RESOLUCIONES NORMATIVAS



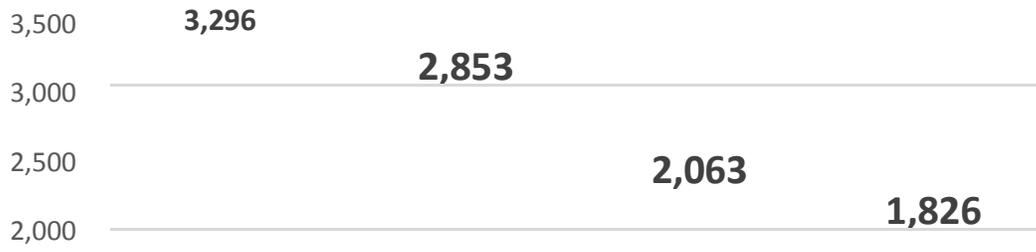
14 Resoluciones Normativas emitidas durante año 2017

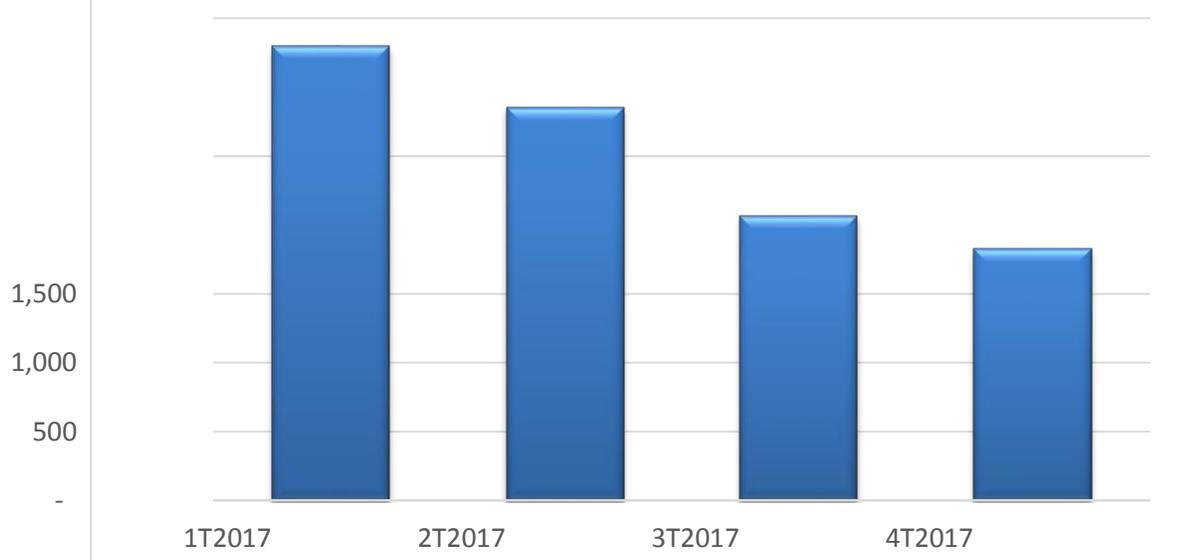
### PROGRAMA DE ACCESO UNIVERSAL DE LAS TIC



2,644 sitios conectados con acceso gratuito a Internet.

PROGRAMA PROTECCION AL USUARIO





Reducción del 11% de las atenciones de reclamos, denuncias y consultas, con respecto al trimestre anterior.