

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL) 2018 – 2022

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.

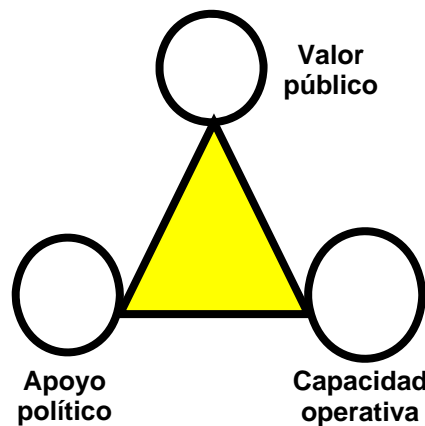
Por esta razón, el presente Plan Estratégico Institucional para el período 2018 – 2022 se rige por lo establecido en la Visión de País 2010 – 2038, el Plan de Nación 2010 – 2022 y el Plan Estratégico de Gobierno (PEG) 2018 – 2022, y su actualización a junio de 2018, que incluye la visión de país y plan de nación, 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, diagnóstico general de la institución y los objetivos estratégicos a llevar a cabo para el cumplimiento de los mismos finalizando en la cadena de valor de CONATEL. A partir de la aprobación del presente documento, por parte del Pleno de la Comisión de este ente regulador, se iniciará el desarrollo de la planeación táctica operativa (desarrollo de las acciones estratégicas) donde se concretarán los planes de acción y planes operativos anuales (POA), siendo la consecuencia de los objetivos estratégicos planteados.

El presente plan estratégico será una herramienta esencial en la gestión administrativa, permitiendo a través de una participación activa de comisionados, jefes de dirección, departamento y unidades el cumplimiento de los objetivos institucionales, la determinación de las estrategias más apropiadas para alcanzar dichos objetivos, sus prioridades y la determinación de los plazos para su ejecución, así como también facilita la utilización ordenada, transparente y eficiente de sus recursos. El propósito es contar con un proceso continuo de planificación, contando con herramientas tecnológicas que le permitan a CONATEL medir continuamente los niveles de cumplimiento y actualización como entidad reguladora de las telecomunicaciones en Honduras.

El modelo de planeación propuesto para poder desarrollar el plan estratégico se puede describir en la siguiente gráfica:



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

DESCRIPCIÓN DEL MACRO ENTORNO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

ENTORNO MUNDIAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

A finales de 2018, el 51,2% de las personas, es decir, 3 900 millones, utilizaban Internet. Esto representa un paso importante hacia una sociedad mundial de la información más integradora. En los países desarrollados, cuatro de cada cinco personas están en línea, alcanzando niveles de saturación. En los países en desarrollo, sin embargo, todavía hay un amplio margen para el crecimiento, ya que sólo el 45% de las personas utilizan Internet. Mientras que el número de abonados a la telefonía fija sigue disminuyendo, el de abonados a la telefonía móvil celular no deja de crecer. Aunque el número de abonados a la telefonía móvil celular ya es mayor que el de la población mundial, no ocurre lo

mismo en todas las regiones. Por lo tanto, cabe esperar que los países en desarrollo, y especialmente los países menos adelantados (PMA), vayan alcanzando lentamente al resto del mundo.

El número de abonados a la banda ancha fija aumenta sin cesar, casi todos los abonados de banda ancha fija tienen una velocidad de descarga mínima de 2 Mbit/s, y una parte considerable ha indicado velocidades superiores a 10 Mbit/s. En los PMA, sigue habiendo un importante número de abonados en el segmento de velocidades más pequeñas (≥ 256 kbit/s a < 2 Mbit/s), aunque esa proporción está disminuyendo rápidamente. El crecimiento del número de abonados activos a la banda ancha móvil ha sido mucho mayor, con tasas de penetración que han pasado de 4 abonados por cada 100 habitantes en 2007 a 69,3 en 2018.

En 2018 casi el 60% de los hogares contaban con acceso a Internet en el hogar, mientras que en 2005 este porcentaje era inferior al 20%. Los usuarios de computadoras en los países desarrollados parecen poseer más conocimientos sobre las TIC que los usuarios de los países en desarrollo, lo que indica una grave limitación del potencial de desarrollo de los países en desarrollo y los PMA.

El crecimiento del ancho de banda internacional y del tráfico de Internet ha sido incluso mayor que el crecimiento del acceso a las TIC y del porcentaje de la población que utiliza Internet. Esto podría explicarse por el hecho de que las personas pasan más tiempo en línea y cada vez más tiempo en actividades con gran flujo de datos, como ver vídeos y jugar a juegos interactivos.

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.

*Fuente: Medición de la Sociedad de la Información 2018, 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 3.7% en 2018, inferior en 0.1 pp respecto a 2017, por la moderación observada de la actividad productiva en las economías avanzadas, adicionalmente, los

¹ Información de la memoria anual 2018 del Banco Central de Honduras.

mercados financieros se han debilitado, en parte por el endurecimiento de las condiciones financieras, producto de la normalización de la política monetaria en diversos países a nivel mundial.

Para América Latina y el Caribe la expansión económica fue de 1.1% en 2018 (1.3% en 2017), debido a condiciones financieras más restrictivas y volatilidad en los mercados de materias primas, sumado a la desaceleración en la recuperación de las principales economías de la región (Brasil y México), precios más altos del petróleo y mayor incertidumbre política.

La economía nacional, de acuerdo con las estimaciones del BCH, creció 3.7% en 2018, impulsada por el dinamismo en el mercado financiero, en la industria de bienes para transformación, y en las actividades agrícolas, comerciales y las comunicaciones.

La actividad de Comunicaciones mostró un aumento de 3.6% (3.8% en 2017), explicado por la diversificación de los servicios producto de las continuas inversiones en tecnología (como la red 4G o LTE “Long Term Evolution”), estimulando la demanda de servicios de telefonía móvil, internet inalámbrico y televisión por cable

La demanda global de la economía hondureña creció 3.4% (5.1% en 2017), determinada por la demanda interna, la cual fue impulsada por el desempeño del gasto de consumo final (privado y público) y la inversión privada; asimismo la demanda externa, se incrementó 5.6% resultado principalmente del dinamismo de las exportaciones de bienes agroindustriales (café, aceite de palma, camarones, entre otros).

A diciembre de 2018, la inflación interanual, medida a través de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), se ubicó en 4.22%, cerca del punto medio del rango de tolerancia de 4.0% \pm 1.0 pp, establecido en la Revisión del Programa Monetario 2018-2019.

Los rubros que más contribuyeron en la inflación total fueron: “Alojamiento, Agua, Electricidad, Gas y Otros Combustibles” (1.07 pp), “Transporte” (0.55 pp) y “Alimentos y Bebidas no Alcohólicas” (0.49 pp). En la clasificación “Alojamiento, Agua, Electricidad, Gas y Otros Combustibles” se registró un aumento interanual de 5.35%, explicado por el incremento de precios en el alquiler de vivienda, suministros de agua y electricidad en vivienda, los combustibles de uso doméstico (LPG y querosén). Por su parte, el rubro “Transporte” creció 5.73%, impulsado por el incremento en la tarifa del transporte de pasajeros en taxi, bus urbano e interurbano, el alza en los precios de combustibles de uso vehicular, vehículos y su mantenimiento y el transporte internacional de pasajeros. El rubro “Alimentos y Bebidas no Alcohólicas” varió 1.47% interanualmente, básicamente por la subida en el precio de algunos productos agropecuarios como frijoles, maíz, banano, naranjas, melones, carnes y algunos lácteos; así como de alimentos industrializados.

(Fuente: Memoria Anual 2018, Banco Central de Honduras (BCH))

ENTORNO DE POLÍTICAS DEL GOBIERNO CENTRAL

Las políticas nacionales en el sector de telecomunicaciones, según la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones se enfocan en convertir este sector en una herramienta estratégica de desarrollo integral solidario, equitativo y garantizando el acceso universal y el uso efectivo de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (Tics), focalizándose en las necesidades de todos los ciudadanos y garantizando el ingreso de los mismos a la sociedad de la información y el conocimiento. 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 “Honduras Avanza con Paso Firme” que contiene tres propósitos básicos:

1. Crear y expandir oportunidades económicas a través de un crecimiento acelerado y sostenido.
2. Asegurar el acceso igualitario a las oportunidades para todos los miembros de la sociedad.
3. Proporcionar redes de seguridad social adecuadas.

Asimismo, todas las acciones e intervenciones realizadas por la Administración Gubernamental 2018-2022 se orientaran a la realización de un objetivo general, cuatro objetivos específicos, siete pilares del plan y cinco líneas transversales:

Objetivo General:

Mejorar las condiciones de vida de todos los hondureños, en un ambiente de paz y tranquilidad mediante una estrategia de crecimiento económico inclusivo, que permita la transformación de la matriz productiva del país, para el aprovechamiento más eficiente y sustentable de los recursos productivos, particularmente potenciar las competencias y habilidades de la población más joven preparándola para la vida y el trabajo.

Objetivos Específicos:

1. Masificar el empleo para todos los hondureños y hondureñas, multiplicando lo que se está haciendo, y sobre todo para que los más jóvenes ingresen al mercado de trabajo con empleos dignos, y con salarios justos.
2. Masificar los beneficios de Vida Mejor, llegando hasta la última familia necesitada de Honduras, mejorando su condición de vida, su casa y sus ingresos; incluyendo nuestros pueblos autóctonos y afro-hondureños, a fin de que nadie sea excluido.
3. Asegurar que el pueblo hondureño tenga niveles de seguridad y convivencia igual que los países del primer mundo. Continuando con el combate a la criminalidad en todas sus formas y que nuestro pueblo viva sin miedo; con pleno respeto a los derechos humanos.

4. Terminar de reorganizar y fortalecer el Estado y sus instituciones, para que sea más eficiente, transparente y con servidores públicos que tengan un compromiso de servicio hacia el pueblo. Seremos un país de orden con reglas claras y con trámites simples.

Además, El Plan Honduras 20/20 que permite la transformación de la matriz productiva del país para el aprovechamiento más eficiente y sustentable de los recursos productivos. Los pilares son los siguientes:

1. Innovar para crecer.
2. Acceso al crédito.
3. Honduras como plataforma logística.
4. Educación y salud para crecer.
5. Seguridad y defensa.
6. Estabilidad y confianza en el país.
7. Transparencia y rendición de cuentas.

Líneas Transversales:

1. Derechos humanos
2. Equidad de género
3. Valores y prácticas de la democracia
4. Sostenibilidad ambiental
5. Ordenamiento y desarrollo territorial

Aunado a lo anterior y siendo que CONATEL es una institución que forma parte del sector de infraestructura y desarrollo logístico, se han identificado las siguientes medidas y acciones estratégicas para el desarrollo del Sector de Telecomunicaciones:

- Incrementar el espectro radioeléctrico concesionado para la prestación de servicios de banda ancha móvil en zonas rurales, de acuerdo a lo recomendado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).
- Mejorar la operación del Fondo de Inversiones de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información y las Comunicaciones (FITT), invirtiendo en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en zonas comercialmente poco atractivas y para estimular su uso.
- Desarrollar estrategias para incorporar los servicios de internet a los centros educativos como componente estratégico de la alfabetización digital.

Como objetivo para romper la brecha digital se pretende reducir las brechas existentes con relación a las tecnologías de información y comunicación, a través de la masificación de las telecomunicaciones contribuyendo a incrementar la alfabetización digital y la competitividad de los sectores productivos.

Los resultados esperados son los siguientes:

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

A continuación la matriz donde se detallan los indicadores y metas:

Matriz de Indicadores y Metas del Sector Infraestructura y Desarrollo Logístico: Rompiendo la Brecha Digital						
Indicadores	Línea Base Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Porcentaje de personas con acceso a Internet	31.7	33.5	35.5	37.5	39.5	42
Número de abonados con telefonía móvil	7869,243	8111,006	8242,511	8373,942	8505,640	8637,965

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 NACIONAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Para el año 2018 el Sub-sector de la Telefonía Móvil tuvo un decrecimiento de líneas activas con respecto al año anterior, observando una cantidad de usuarios de 7, 588,554. La densidad telefónica móvil, que corresponde al número de líneas telefónicas móviles por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 84.20% al finalizar este trimestre del año, lo que representa que 84 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica móvil. Del total de usuarios de telefonía móvil, 706,309 pertenecen a la modalidad post-pago, lo que representa un 9.31% y 6, 882,246 pertenecen a la modalidad de pre-pago, representando un 90.69%.

Al finalizar el año las líneas telefónicas fijas resultaron en un total de 532,004 abonados. La densidad telefónica fija, que correspondiente al número de líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 5.9 al finalizar este trimestre del año, lo que corresponde a que 6 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica fija.

Para el año 2018 el total de tráfico móvil originado por la redes de telefonía móvil fue de 13,849 millones de minutos y el total de tráfico móvil terminado por la redes de telefonía móvil fue de 13,844 millones de minutos. Además, durante ese mismo año el tráfico fijo originado por las redes de telefonía fija fue de 2,589 millones de minutos y el total del tráfico fijo terminado por las redes de telefonía fija fue de 2,629 millones de minutos. Por último, el total de tráfico telefónico internacional saliente del país por la redes de telefonía fija y móvil fue de 607.45 millones de minutos y el total de tráfico telefónico internacional entrante del país por la redes de telefonía fija y móvil fue de 463.64 millones de minutos.

Durante el año 2018, el tráfico de mensajes de texto en las redes de telefonía móvil fue de la siguiente forma: de los mensajes SMS nacionales se enviaron 165.25 millones de mensajes, de los mensajes SMS internacionales se enviaron 55.1 millones de mensajes, y MMS nacionales se obtuvo un total de 400,000 mensajes enviados.

El servicio de Internet para el año 2018 una cantidad de 3, 434,970 hondureños que utilizaron el internet. Los suscriptores fijos de internet crecieron con respecto al año anterior, llegando a un valor de 354,989 suscriptores fijos y los suscriptores móviles alcanzaron un total de 3, 079,981 suscriptores móviles.

Para el año 2018, la densidad de suscriptores de internet fijo en banda ancha (velocidades de mayores o iguales a 1Mbps), alcanzó un valor de 3.77% y para la densidad de suscriptores de Internet móviles en banda ancha se observó un valor de 34.18%.

La anchura de banda internacional de internet del país finalizó con 233,110 Mbps en el enlace de entrada (descendente). La velocidad promedio de acceso a internet en Honduras, de los suscriptores del servicio de internet fijo es de 3.5 Mbps y del servicio de internet móvil es de tomado 5.0 Mbps que corresponde a la tecnología de 3G. Del total de abonados de telefonía móvil el 40.59% poseen acceso

de internet móvil, o sea 1 de cada 3 suscriptores móviles posee contratado el servicio de Internet móvil.

Durante el año 2018 los ingresos totales de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (Internet, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por suscripción) ascendieron en con respecto al año anterior, observando un total de 20,650 millones de Lempiras. La inversión acumulada para este año, alcanza los 3,881 millones de lempiras, lo que ha generado más de 21,597 empleos directos en el sector de telecomunicaciones, específicamente en los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, internet, televisión por suscripción vía cable y Call Center, entre otros.

Para el año 2018 los suscriptores de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, TV por suscripción vía cable, Internet) generaron un total anual de 1, 076,231 reclamos de diferentes tipos hacia los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones.



ACTUACIÓN DE CONATEL DENTRO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

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

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Plan Estratégico Institucional
Proceso Direccionamiento Estratégico		

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.




COMISIÓN NACIONAL
DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Plan Estratégico Institucional

Proceso Direccionamiento Estratégico

MISIÓN INSTITUCIONAL

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Misión Institucional
Proceso de Direccionamiento Estratégico	DIR-01-DG-1 V.2

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.

Revisado por:
Juan Pablo Ochoa
Director de Planificación y Desarrollo

Aprobado por:
Enrique Castellón
Comisionado Presidente por Ley



COMISIÓN NACIONAL
DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Plan Estratégico Institucional


Proceso Direccionamiento Estratégico

VISIÓN INSTITUCIONAL

	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Visión Institucional
Proceso de Direccionamiento 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>		
 Revisado por: Juan Pablo Ochoa Director de Planificación y Desarrollo	 Aprobado por: Enrique Castellón Comisionado Presidente por Ley	

Proceso Direccionamiento Estratégico

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

 <p>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL</p>	Objetivos Estratégicos Institucionales
Proceso de Direccionamiento Estratégico	DIR-01-DG-6 V.1

No.	Objetivos Estratégicos Institucionales	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.	2019
2	Promover el incremento de la inversión en el sector de telecomunicaciones y TIC.	2019
3	Mejorar la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicación y TIC.	2019
4	Promover el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para el desarrollo de las TIC.	2019
5	Alcanzar una adecuada regulación y eficiente gestión del espectro radioeléctrico, para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones.	2019


Revisado por:
Juan Pablo Ochoa
Director de Planificación y Desarrollo


Aprobado por:
Enrique Castellón
Comisionado Presidente por Ley

COMPROMISOS 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

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.

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.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Plan Estratégico Institucional
Proceso Direccionamiento Estratégico		

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 2019

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:

1. Simplificación del marco regulatorio de los Servicios de Transmisión y conmutación de datos, Internet y Telefonía fija.
2. Reforma de la Resolución NR015/14, contentiva del Procedimiento para la consolidación de deudas y suscripción de arreglos de pago.
3. Accesibilidad de las telecomunicaciones
4. Lista positiva de terminales telefónicos utilizados para el Servicio de Telefonía Móvil.
5. Creación y funcionalidad del Departamento de Protección al Usuario.
6. Reglamento de contribución en especie (internet fijo).
7. Conexión primera etapa del convenio de Telemedicina UNAH-SESAL-CONATEL.
8. Reestructuración SITAE.
9. SIAGI-TIC (sistema de información de accesos gratuitos de internet – TIC)