



Plan Estratégico Institucional 2024 - 2026

Mayo, 2024

Tabla de Contenido

I. Resumen Ejecutivo	2
II. Abreviaturas	3
III. Glosario	4
IV. Diagnóstico	5
Entorno Mundial del Sector de Telecomunicaciones	5
Entorno Nacional del Sector de Telecomunicaciones.....	6
Análisis FODA de CONATEL	7
V. Tabla Resumen del Marco Legal	9
VI. Perfil Estratégico.	11
A. Misión Institucional	11
B. Visión Institucional.....	11
C. Valores Institucionales	12
VII. Direccionamiento estratégico.....	14
VIII. Monitoreo y evaluación	17
Matriz de indicadores	17
IX. Anexos:.....	22
Anexo 1.....	22
Entorno Económico Nacional	22
Anexo 2: Organigrama	27
Anexo 3: Árbol de Problemas	28
Anexo 3: Árbol de Objetivos	29
A. Tablas PEI	30
B. Marco legal (Complemento)	37

I. Resumen Ejecutivo

CONATEL, es la entidad pública del Estado de Honduras, que le corresponde regular y fiscalizar el Sector de Telecomunicaciones, siendo la responsable de la ejecución de las Políticas de Telecomunicaciones en Honduras, mediante la aplicación del Decreto Legislativo No. 185-95 (La Gaceta del 05/12/1995), que contiene la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y sus reformas introducidas por los Decretos Legislativos Nos. 118-1997 y 112-2011 (La Gaceta del 25/10/1997 y del 22/07/2011, respectivamente). La Ley fue reglamentada por el Acuerdo 89/97 (La Gaceta del 02/08/97) y su reforma Acuerdo No. 141-2002 (La Gaceta del 26/12/2002). Además, es la encargada de la elaboración y emisión de regulaciones en el Sector de Telecomunicaciones que incluye entre otras, de la gestión del Espectro Radioeléctrico.

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.

II. Abreviaturas

AIG: Acceso con Internet Gratuito

AN-ODS: Agenda Nacional de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y del Caribe

CONATEL: Comisión Nacional de Telecomunicaciones

ENEE: Empresa Nacional de Energía Eléctrica

FMI: Fondo Monetario Internacional

Gbps: Giga Bytes por Segundo

III PIJGH: III Plan de Igualdad y Justicia de Género de Honduras.

ILPES: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social

INE: Instituto Nacional de Estadística

IPR: Institución Pública Responsable.

M&E: Monitoreo y Evaluación.

Mbps: Mega Bytes por Segundo

MMS: Servicio de Mensajería Multimedia

OE: Objetivos Estratégicos

PCM: (P)residencia en (C)onsejo de (M)inistros.

PE: Planificación Estratégica.

PEG: Plan Estratégico de Gobierno.

PEI: Plan Estratégico Institucional.

PIB: Producto Interno Bruto

POA: Plan Operativo Anual

SEFIN: Secretaría de Finanzas

SMS: Servicio de Mensajes Cortos

SNPDH: Sistema Nacional de Planificación para el Desarrollo de Honduras.

SPE: Secretaría de Planificación Estratégica.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones

WEO: Perspectivas de la Economía Mundial

III. Glosario

Banda Ancha:	El término "Banda Ancha" describe las conexiones de alta velocidad que proporcionan capacidad para transmitir, con calidad suficiente, servicios de telecomunicaciones como Internet, telefonía, televisión y aplicaciones multimedia.
Bytes:	Unidad de datos en informática, que representa un grupo de los bits que se puede utilizar para codificar un solo carácter
Comercializadores del tipo Sub-operador:	Es el Título Habilitante otorgado por CONATEL a los Sub-Operadores para desarrollar la actividad de comercialización de los Servicios Extendidos.
Fiscalización:	Implica controlar las actividades del Estado para confirmar que se ajusten a los principios de legalidad, definitividad, imparcialidad y confiabilidad.
Giga Bytes:	Es una unidad estándar usada con mucha frecuencia en informática. Aporta información sobre la capacidad de almacenamiento de un medio o el tamaño de un archivo.
Instrumentos Normativos:	Es el documento que se genera para regular las atribuciones, operación y funcionamiento de las Áreas
Internet Fijo:	Es aquella en la que el proveedor establece una cuota fija para minutos en llamadas, mensajes de texto y uso de megabytes.
Matriz de Indicadores:	Es una herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación.
Mensajería Multimedia:	Es una variante que permite a los móviles enviar y recibir mensajes de contenidos como fotos, vídeos o sonidos, además de texto y emojis.
Planificación Estratégica:	Es el proceso en el que las empresas toman decisiones sobre cómo van a asignar sus recursos el próximo año o en otro período de tiempo.
Prepago:	Cuando el usuario paga por los servicios de telecomunicaciones antes de utilizarlos
Regulación:	Son las reglas que emite el Estado y, a través de ellas, se protegen aspectos sociales, económicos, políticos y técnicos que son de interés público.
Telecomunicaciones:	Sistema de transmisión y recepción a distancia de señales de diversa naturaleza por medios electromagnéticos.
Tics:	Son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten el procesamiento de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.
Tráfico Móvil:	Son la distribución de datos digitales a través de redes inalámbricas.
Transmisión y Conmutación de Datos	Proceso de establecer y mantener conexiones entre diferentes dispositivos de red para permitir la transmisión de datos

IV. Diagnóstico

Entorno Mundial del Sector de Telecomunicaciones

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

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

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

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

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

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

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

En la mayoría de los países en desarrollo, la banda ancha móvil (3G o superior) es la forma principal, y a menudo la única, de conectarse a Internet. Es una condición necesaria, pero

no suficiente, ya que los usuarios potenciales enfrentan otras barreras a la conectividad. El noventa y cinco por ciento (95%) de la población mundial ahora tiene acceso a una red de banda ancha móvil. Entre 2015 y 2021, la cobertura de la red 4G se duplicó hasta llegar al 88 % de la población mundial. Si bien prácticamente todas las áreas urbanas del mundo están cubiertas por una red de banda ancha móvil, persisten muchas brechas en las áreas rurales. La brecha de cobertura es casi tan significativa en las Américas, donde el 22 por ciento de la población rural no está cubierta en absoluto y otro 4 por ciento está cubierto solo por 2G. (Ver Anexo 1: “Entorno Económico Nacional”)

Entorno Nacional del Sector de Telecomunicaciones

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

1. Las líneas telefónicas fijas resultaron en un total de 444,082 abonados. El 61% de las líneas pertenecen a HONDUTEL y el 39% pertenecen a los comercializadores del tipo Sub-operador. La densidad telefónica fija, que corresponde al número de líneas telefónicas fijas por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 4.68, lo que corresponde a que 5 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica fija. El tráfico telefónico fijo, durante los últimos 4 trimestres, se comportó de la siguiente forma: el tráfico fijo originado alcanzó un valor acumulado de 3,060 millones de minutos y el tráfico fijo terminado alcanzó un valor acumulado de 3,129 millones de minutos.
2. Se observa en las líneas telefónicas móviles una cantidad de 7,736,327. La densidad telefónica móvil, que corresponde al número de líneas telefónicas móviles por cada 100 habitantes, alcanzó un valor de 81.54%, lo que representa que 82 de cada 100 hondureños posee una línea telefónica móvil. Del total de usuarios de telefonía móvil, 763,018 pertenecen a la modalidad postpago, lo que representa un 9.86% y 6,973,309 pertenecen a la modalidad de prepago, representando un 90.14%. El tráfico telefónico móvil, durante los últimos 4 trimestres, se comportó de la siguiente forma: el tráfico móvil originado alcanzó un valor acumulado de 13,260 millones de minutos y el tráfico móvil terminado alcanzó un valor acumulado de 13,2567 millones de minutos. El tráfico de mensajes de texto, durante los últimos 4 trimestres, fue de la siguiente forma: de los mensajes SMS nacionales se enviaron 66.7 millones de mensajes, de los mensajes SMS internacionales se enviaron 15.72 millones de mensajes, y MMS nacionales se obtuvo un total de 83 mil mensajes enviados
3. El total de tráfico telefónico internacional, durante los últimos 4 trimestre tanto en las redes de telefonía fija y móvil, se comportó de la siguiente forma: Tráfico saliente del país fue de 421.8 millones de minutos y el tráfico entrante al país fue de 232.37 millones de minutos.

4. Según el INE la densidad de usuarios de Internet alcanzó un valor de 54% de la población, estimando una cantidad de 5,123,233 hondureños que utilizaron el internet. Los suscriptores fijos de internet llegaron a un valor de 426,659 y los suscriptores móviles alcanzaron un total de 6,882,716. Los suscriptores fijos en banda ancha alcanzaron un valor de 413,904 y los suscriptores móviles en banda ancha un total de 4,970,542.
5. La densidad de suscriptores de internet fijo en banda ancha (conexiones desde 1 Mbps), alcanzó un valor de 4.36% y para la densidad de suscriptores de Internet móviles en banda ancha se observó un valor de 52.39%. La anchura de banda internacional de internet del país finalizó con 650,000 Mbps en el enlace de entrada (descendente). La velocidad promedio de acceso a internet en Honduras, de los suscriptores del servicio de internet fijo es de 16.61 Mbps y del servicio de internet móvil es de tomado 20.33 Mbps que corresponde a la tecnología de 4G.
6. La inversión acumulada de los últimos 4 trimestres, alcanza los 4,555 millones de lempiras, lo que ha generado más de 18,984 empleos directos en el sector de telecomunicaciones, específicamente en los servicios de telefonía fija, telefonía
7. móvil, internet, televisión por suscripción vía cable y call center, entre otros. Los ingresos de todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, en los últimos 4 trimestres, alcanzaron un total de 22,697 Millones de lempiras.
8. Los suscriptores de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, TV por suscripción vía cable, Internet), en los últimos 4 trimestres, generaron un total anual de 964,800 reclamos de diferentes tipos hacia los operadores.
9. La brecha digital en los últimos 6 años se ha reducido un 24% llegando al 46% para finales del año 2021. (**Ver Anexo 1**)

Análisis FODA de CONATEL

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta estratégica fundamental para la toma de decisiones en diversos contextos, Su uso se justifica por las siguientes razones:

- Diagnóstico preciso
- Formulación de estrategias
- Toma de decisiones informadas

- Adaptación a los cambios
- Mejora continua

Para la generación de un diagnóstico integral y completo se hace uso del FODA en la institución el cual se detalla a continuación:

FORTALEZAS

- F1.** Visión estratégica del pleno de Comisionados por apostar por la mejora del cambio estructural de la Institución.
- F2.** Institución con atribuciones que vela por el respeto de los derechos de los usuarios y evita que se afecten indebidamente sus intereses.
- F3.** Promoción de la competencia leal entre los operadores del sector de telecomunicaciones para incentivar la inversión privada.

OPORTUNIDADES

- O1.** Impacto directo en el crecimiento socioeconómico del país, producto de la inversión en el sector de telecomunicaciones, (aumento del 10% en la penetración de la Banda Ancha, incrementa el 3.2% del PIB).
- O2.** Alianzas estratégicas con Instituciones públicas y privadas mediante firmas de tratados y convenios de cooperación nacional e internacional, con el fin de reducir la brecha digital e incrementar la inclusión social.
- O3.** Adelantos tecnológicos con creciente demanda de servicios de telecomunicaciones que impulsan las telecomunicaciones a nivel nacional, (como ser: Tecnología Telefonía Móvil 5G, neutralidad de la red, IPV6, Internet de las cosas, dinero electrónico/banca móvil, big data, inteligencia artificial).

DEBILIDADES

- D1.** Falta de presencia en cabeceras departamentales del país, de las funciones de control de la institución.
- D2.** Falta de actualización de herramientas y equipos destinados a la gestión del espectro radioeléctrico, lo que ha generado un equipo para el Control del Espectro Radioeléctrico desfazado, existiendo inversiones durante los años 1985 y 2009, observándose que los equipos actualmente están obsoletos y fuera de funcionamiento por falta de mantenimiento.
- D3.** Mora en el pago de las obligaciones de los operadores con lentos procesos de otorgamiento de Títulos Habilitantes.

AMENAZAS

- A1.** La Ley marco de Telecomunicaciones (data de 1995), se encuentra desfazada con respecto al actual adelanto y a la evolución tecnológica.
- A2.** Empresas operando servicios de telecomunicaciones sin título habilitante de CONATEL (operación ilegal).
- A3.** Falta de coordinación y duplicidad de funciones en diversos temas transversales al sector de telecomunicaciones, por ejemplo, entre instituciones que velan por los derechos de los usuarios (CONATEL, la Comisión de Defensa y Promoción de la Competencia, Fiscalía y Dirección de Protección al Consumidor), perjudicando tanto a operadores como a usuarios.
- A4.** No asignación del presupuesto ordenado por ley, de parte del Estado.

Con base a lo detallado del sector telecomunicaciones y ante la realidad multicausal que enfrenta la institución analizada por medio del FODA se concluye presentando que el problema prioritario y su estrategia de solución son:

Problema Principal

Elevada Brecha Digital y desigualdad entre diversos grupos de la población en cuanto al acceso, y uso e impacto de las Telecomunicaciones y las TICs.

Solución

Reducir la Brecha Digital y la desigualdad en cuanto al Acceso, uso e impacto de las Telecomunicaciones y las TICs.

(Ver anexo con el FODA de CONATEL completo, anexo 3 y Anexo 4, Árbol de problemas y Árbol de Objetivos)

V. Tabla Resumen del Marco Legal

No.	Norma Jurídica	Fecha de Publicación o Aprobación de la Normativa
1.	Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones	Decreto No 185-95 de fecha 26 de agosto de 1995; Reformas: 118-1997 de fecha 26 de agosto de 1997, publicado en el Diario oficial la Gaceta 25 de octubre de 1997; Decreto 325- 2013, de fecha 15 de enero del 2013, publicado en la gaceta el 07 de marzo del 2014

2.	Reglamento de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.	Cuerdo Numero 89-97 de fecha 27 de mayo de 1997, siendo reformado 141-2002 de fecha 23 de diciembre del 2002.
3.	Resolución NR001/23: Normativa de tasas	Publicado en la Gaceta 11 de febrero del 2023.
4.	Resolución NR002/23: Telefonía para todos - Modernidad para Honduras	Publicado en la Gaceta 31 de marzo del 2023.
5.	Resolución NR003/23 Reglamento de calidad de la atención de los usuarios y/o suscriptores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.	Publicado en la Gaceta 12 de agosto del 2023.
6.	Resolución NR003/23: Modificar la nota nacional HND40A del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)	Publicado en la Gaceta 25 de noviembre 2023.
7.	Resolución NR002/22: Reglamento de multas.	Publicado en la Gaceta 19 de febrero del 2022
8.	Resolución NR004/22: Reglamento de internet	Publicado en la Gaceta 06 de diciembre del 2022
9.	Resolución NR005/22: El Internet de Todos Conexión al Mundo	Publicado en la Gaceta 07 de diciembre del 2022
10.	Resolución NR006/22: Reglamento de Acceso y Uso Compartido de Redes	Publicado en la Gaceta 17 de diciembre del 2022
11.	Resolución NR009/22: Verificación del Cumplimiento de las Metas de Calidad de Servicio de Telefonía Móvil	Publicado en la Gaceta 17 de diciembre del 2022
12.	Resolución NR 012/21: Servicio de Transmisión y Conmutación de Datos a Nivel Internacional	Publicado en la Gaceta 24 de septiembre del 2021
13.	Resolución NR 014/21. Servicio Audiovisual Nacional.	Publicado en la Gaceta 13 de noviembre de 2021

<p>14.</p>	<p>Resolución NR012/15: Reglamento De Servicios por Suscripción (Televisión por Suscripción por Cable, Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos, Televisión Interactiva por Suscripción y Audio por Suscripción)</p>	<p>Publicado en la Gaceta 30 de septiembre de 2015</p>
------------	--	--

VI. Perfil Estratégico.

A. Misión Institucional

Misión

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

B. Visión Institucional

Visión

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

C. Valores Institucionales

Valores

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

Excelencia: para realizar el trabajo y en la entrega de los productos finales de CONATEL, mediante desarrollar la capacidad de organización, aprovechando la creatividad y la innovación, gestionando con agilidad y alcanzando el éxito mediante el talento de las personas.

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

Imparcialidad: al realizar el trabajo asignado a CONATEL, al tener tratos justos, con equilibrio, sin prejuicios ni consideraciones subjetivas.

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.

Igualdad: Al tratar de forma idéntica a los empleados, operadores y población en general, sin discriminación por raza, sexo, clase social u otras circunstancias plausibles de diferencia.

VII. Direccionamiento estratégico

Plan Estratégico Institucional	
Problema/s Prioritario/s	Objetivo/s Estratégico/s
<p>1. Elevada Brecha Digital y desigualdad entre diversos grupos de la población en cuanto al acceso, y uso e impacto de las Telecomunicaciones y las TICs.</p>	<p>1. Regular los servicios en el sector de telecomunicaciones, otorgando títulos habilitantes y administrando de manera eficiente el Espectro Radioeléctrico e impulsando el desarrollo y la conectividad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la población en general garantizando la calidad de los servicios, a fin de proteger los derechos de los usuarios.</p>
Causa/s Directa/s	Eje/s Estratégico/s
<p>1. Falta de cobertura de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones. 2. Falta de conocimiento del marco legal del sector de telecomunicaciones. 3. Elevado costo de la asequibilidad del servicio.</p>	<p>1. Impacto Social: Eje estratégico para llegar a la población que no posee acceso a las TIC a fin de reducir la brecha digital y, además, impulsar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</p>
<p>4. Falta de inversión en el sector de telecomunicaciones. 5. Falta de asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones. 6. Alto costo de inversión en zonas rurales versus baja demanda de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>2. Fortalecimiento del Sector de Telecomunicaciones: Promover la inversión del sector de telecomunicaciones y el despliegue de infraestructuras de banda ancha, a través de regulaciones y emisión de Títulos Habilitantes (Permisos, Licencias, Registros e Inscripciones).</p>
<p>7. Abusos por parte de los Operadores de servicios públicos de Telecomunicaciones en trato y condiciones en las que se prestan los servicios a los usuarios. 8. Falta de equipo de monitoreo remoto del espectro radioeléctrico</p>	<p>3. Modernización Institucional: Mejoramiento de los procesos de CONATEL, que incluyan la digitalización, implementación de sistemas y desarrollo de aplicaciones, para la agilización de los procesos internos de CONATEL.</p>

Nombre del Programa/s Institucional	Presupuesto total del Programa	Resultado Institucional	Meta Institucional (2026)
1. Regulación y Control de Telecomunicaciones	L16,396,337.00	Incrementado el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones mediante la intervención regulatoria del sector de telecomunicaciones	30.8%
2. Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	L 1,431,150.00	Mejorado el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional (Verificar NR de calidad de atención)	100%
3. Promoción del acceso universal de las TICS	L8,351,698.00	Disminuida la brecha digital e incrementado el acceso a internet gratuito en Centros Educativos Públicos, Centros Comunitarios, Centros de Atención al sector Salud, Cuerpo de Bomberos, zonas recreativas públicas como parques, canchas deportivas y áreas de interés social y Capacitación TIC	1,178 AIG
4. Gestión del Espectro Radioeléctrico	L17,251,693.00	Optimizado el uso del espectro radioeléctrico autorizado por CONATEL en las bandas del Servicio de Telefonía Móvil a Nivel Nacional	100%

Resumen Estrategia PEI				
Problema Prioritario	Objetivo Estratégico	Impacto (necesidad satisfecha en la sociedad por la IPR con la implementación PEI)	Programa Institucional	Prioridad de Gobierno Atendida
1. Elevada Brecha Digital y desigualdad entre diversos grupos de la población en cuanto al acceso, y uso e impacto de las Telecomunicaciones y las TICs.	1. Regular los servicios en el sector de telecomunicaciones, otorgando títulos habilitantes y administrando de manera eficiente el Espectro Radioeléctrico e impulsando el desarrollo y la conectividad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la población en general garantizando la calidad de los servicios, a fin de proteger los derechos de los usuarios.	1. Hondureños y hondureñas recibiendo acceso a servicios de telecomunicaciones en competencia con cobertura y a precios asequibles.	1. Regulación y Control de Telecomunicaciones	1. Aprobada la Ley de reforma al sector de telecomunicaciones, incrementada la cobertura y mejoradas las tarifas de telefonía fija, celular e internet, servicios educativos y culturales.
		2. Resolver las denuncias de hondureños y hondureñas contra los operadores de servicios de telecomunicaciones.	2. Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	1. Aprobada la Ley de reforma al sector de telecomunicaciones, incrementada la cobertura y mejoradas las tarifas de telefonía fija, celular e internet, servicios educativos y culturales.
		3. Hondureños y hondureñas menos favorecidos recibiendo Acceso de internet gratuito y capacitación en las TICS	3. Promoción del acceso universal de las TICS	1. Aprobada la Ley de reforma al sector de telecomunicaciones, incrementada la cobertura y mejoradas las tarifas de telefonía fija, celular e internet, servicios educativos y culturales.
		4. Operadores de Servicios de Telecomunicaciones	4. Gestión del Espectro Radioeléctrico	1. Medido y controlado el consumo de ancho de banda y tiempo aire

		recibiendo acceso al uso Ordenado y adecuado del Espectro radioeléctrico		de las empresas privadas que administran la concesión. 2. Recuperar la banda estatal de frecuencias.
--	--	--	--	---

Vinculación Interinstitucional Estratégica				
Información Externa		Información Interna	Contribuciones	
Nombre de la otra institución	Programa de la otra institución	Programa Propio	Contribución del programa propio al de la otra institución	Contribución del programa de la otra institución al programa propio
Empresa Hondureña de Telecomunicaciones	Servicio de Voz y Datos	Sin vinculación	Si	No
Dirección General de la Marina Mercante	Servicios de Seguridad de la Navegación del Buque y la Vida Humana en el Mar	Regulación y Control de Telecomunicaciones	Si	No

VIII. Monitoreo y evaluación

Matriz de indicadores

Matriz Indicadores PEI							
Cód	Objetivo Estratégico	Indicador	Línea Base	Meta			
			2022	2023	2024	2025	2026
OE1	Regular los servicios en el sector de telecomunicaciones, administrando de manera eficiente el Espectro Radioeléctrico e impulsa el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), fomentando la competencia leal, la inversión; garantizando la calidad de los servicios, a fin de proteger los derechos de los usuarios e impulsar la conectividad de la población en general	% Acceso a Servicios de Telecomunicaciones	30.0%	30.2%	30.4%	30.6%	30.8%

Indicadores de Desempeño Programa: 01 Regulación y Control de Telecomunicaciones										
Dimensión de desempeño	Ejemplo Indicador	Formula	Línea Base	Metas					Análisis	Medio de Verificación
			2022	2023	2024	2025	2026			
Eficacia	Porcentaje de resoluciones resueltas	Resoluciones aprobadas /Resoluciones programadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Mide la eficacia del programa según la meta.	Resoluciones Digitalizadas
Calidad	Porcentaje de Resoluciones con Corregidas	Resoluciones Corregidas/ Resoluciones Aprobadas	5%	5%	5%	5%	5%	5%	Indica la Calidad del proceso de elaboración de resolución.	Informe de Denuncias Atendidas
Eficiencia	Tiempo promedio de aprobación de resolución	Tiempo promedio de todas las resoluciones de títulos habilitantes aprobadas.	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	Mide tiempo del proceso aprobación de resoluciones.	Informe Anual de Procesos
Economía	Tasa de recaudación	Recaudado /Meta de Recaudación de SEFIN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Indica la eficiencia en el cumplimiento en la recaudación	Informe Anual de Recaudación del Departamento de Administración de Cartera y Cobranzas

Indicadores de Desempeño Programa: 02 Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones										
Indicadores de desempeño	Ejemplo Indicador	Formula	Línea Base	Metas					Análisis	Medio de Verificación
			2022	2023	2024	2025	2026			
Eficacia	Porcentaje de denuncias resueltas	Denuncias Resueltas/ Denuncias Recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Mide la eficacia del programa según la meta.	Informe Anual de Denuncias Resueltas

Calidad	Porcentaje de error en la resolución en las Denuncias Recibidas	Denuncias con Errores / Denuncias Recibidas	5%	5%	5%	5%	5%	Indica la Calidad del proceso de Resolución de Denuncias	Informe Anual de Denuncias Resueltas Informe de Atención de Solicitudes
Eficiencia	Tiempo promedio de Solución de Denuncias	Número de días utilizados en resolución de denuncias/ Número de denuncias resueltas	10 días	Mide tiempo del proceso Solución de todas las Denuncias.	Informe Anual de Denuncias Resueltas				
Economía	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Asignado Vigente	100%	100%	100%	100%	100%	Indica la eficiencia en la ejecución presupuestaria	Informe de Producción por Unidades Ejecutoras

Indicadores de Desempeño Programa: 03 Promoción del acceso universal de las TICS

Indicadores de desempeño	Ejemplo Indicador	Formula	Línea Base	Metas					Análisis	Medio de Verificación
			2022	2023	2024	2025	2026			
Eficacia	Porcentaje de AIG (Acceso de Internet Gratuito) conectado)	AIG conectados/AIG programados	100%	100%	100%	100%	100%	Mide la eficacia del programa según la meta.	Resoluciones Digitalizadas	
Eficiencia	Costo de acceso a internet gratuito por usuario beneficiado	Presupuesto asignado al Programa/ Usuarios Beneficiados	137 L. / Ben.	132 L. / Ben.	131 L. / Ben.	130 L. / Ben.	129 L. / Ben.	Indica la eficiencia administrativa del programa (a menor valor, mayor eficiencia)	Informe de Productos por Unidades Ejecutoras SISTEMA SIAFI GES	
Calidad	Tiempo de Conexión de AIG	Fecha de Reporte de Conexión - Fecha de Envío de Solicitud AIG /Plazo máximo de conexión según normativa vigente	35 días Máximo	Mide tiempo del proceso aprobación de resoluciones.	Informe de Seguimiento de Resoluciones.					

Economía	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Asignado Vigente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Indica la eficiencia en la ejecución presupuestaria	Informe de Productos por Unidades Ejecutoras SISTEMA SIAFI GES
-----------------	--	--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---	--

Indicadores de Desempeño Programa: Gestión del Espectro Radioeléctrico										
Indicadores de desempeño	Ejemplo Indicador	Formula	Línea Base	Metas					Análisis	Medio de Verificación
			2022	2023	2024	2025	2026			
Eficacia	Porcentaje de resoluciones Con uso del Espectro resueltas	Resoluciones aprobadas /Resoluciones programadas	78%	95%	95%	95%	95%	95%	Mide la eficacia del programa según la meta.	Resoluciones Digitalizadas
Eficiencia	Costo en lempiras por resolución Con uso del Espectro aprobada.	Gasto Total/ Resoluciones aprobadas	L 120,000	L 49,430	L 50,000	L 50,000	L 50,000	L 50,000	Indica la eficiencia administrativa del programa (a menor valor, mayor eficiencia)	Resoluciones Digitalizadas Ejecución de Presupuestaria por programa
Calidad	Tiempo promedio de aprobación de resolución Con uso del Espectro	Tiempo promedio de todas las resoluciones con espectro aprobadas.	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	Mide tiempo del proceso aprobación de resoluciones.	Informe Anual de Procesos
Economía	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Asignado Vigente	94%	70%	95%	95%	95%	95%	Indica la eficiencia en la ejecución presupuestaria	Informe de Producción por Unidades Ejecutoras

IX. Anexos:

Anexo 1

Entorno Económico Nacional¹

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

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

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

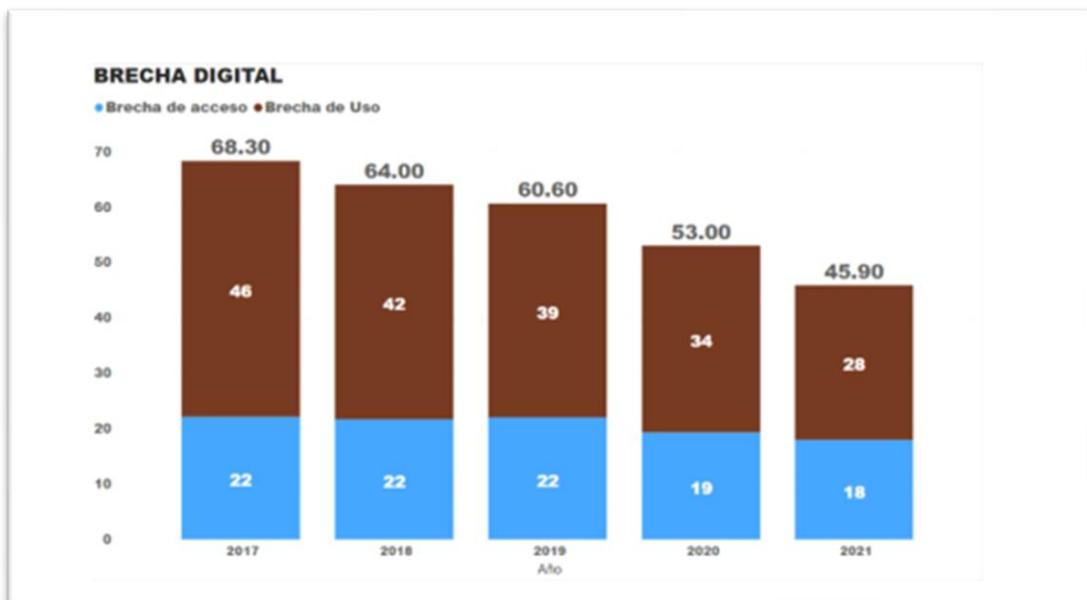
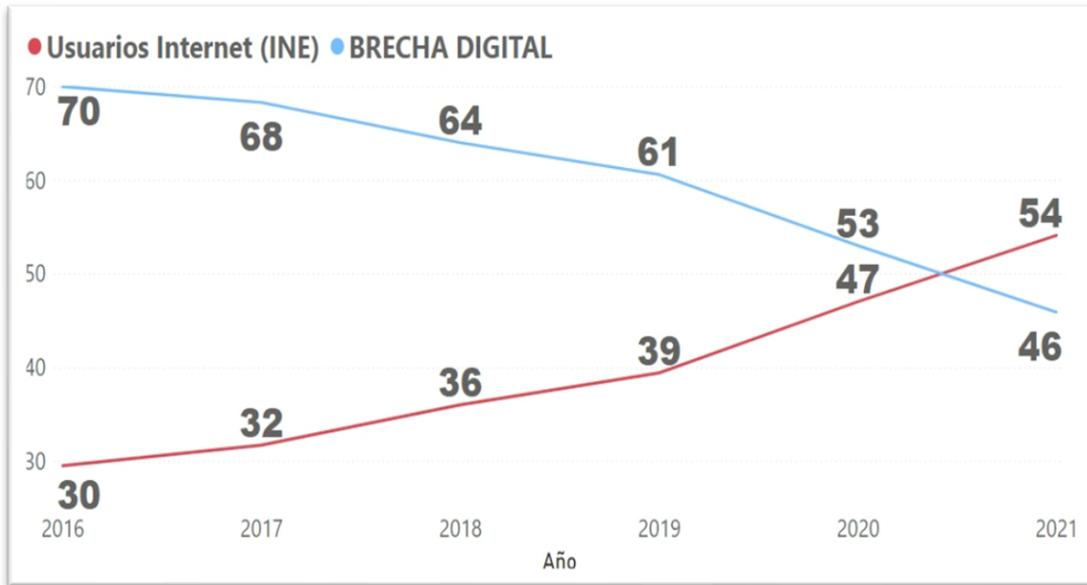
En 2021, el Producto Interno Bruto (PIB) real creció 11.5%, debido a la recuperación de las actividades económicas sustentada en el avance del proceso de vacunación, así como la adaptación a las medidas sanitarias; evidenciado en la mayor demanda externa de los principales socios comerciales, y el aumento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

Todas las actividades económicas registraron incrementos, las que más contribuyeron

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

fueron la Intermediación Financiera, Industria Manufacturera, Comercio; así como Hoteles y Restaurantes.

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



Análisis FODA CONATEL

FORTALEZAS

- F1.** Única institución del Estado que cuenta con las atribuciones y competencias para la regulación del sector de telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y Administración del Espectro Radioeléctrico, imposición de sanciones y otorgamiento de títulos habilitantes.
- F2.** Visión estratégica del pleno de Comisionados por apostar por la mejora del cambio estructural de la Institución.
- F3.** Capital humano profesional especializado en todas las áreas, con actitudes y aptitudes para cumplir con las asignaciones.
- F4.** Institución con atribuciones que vela por el respeto de los derechos de los usuarios y evita que se afecten indebidamente sus intereses.
- F5.** Promoción de la competencia leal entre los operadores del sector de telecomunicaciones para incentivar la inversión privada.
- F6.** Presupuesto de inversión aprobado por la Secretaria de Finanzas para fortalecer CONATEL.

OPORTUNIDADES

- O4.** Voluntad política de la Presidencia de la República en apoyo al dinamismo del sector de telecomunicaciones, desarrollo de las TIC y la República Digital.
- O5.** Impacto directo en el crecimiento socioeconómico del país, producto de la inversión en el sector de telecomunicaciones, (aumento del 10% en la penetración de la Banda Ancha, incrementa el 3.2% del PIB).
- O6.** Alianzas estratégicas con Instituciones públicas y privadas mediante firmas de tratados y convenios de cooperación nacional e internacional, con el fin de reducir la brecha digital e incrementar la inclusión social.
- O7.** Adelantos tecnológicos que impulsan las telecomunicaciones a nivel nacional, (como ser: Tecnología Telefonía Móvil 5G, neutralidad de la red, IPV6, Internet de las cosas, dinero electrónico/banca móvil, big data, inteligencia artificial), promoviendo su implementación acorde a los servicios del sector de telecomunicaciones.
- O8.** Creciente demanda de servicios de telecomunicaciones, especialmente de servicios de internet móvil e Internet fijo (banda ancha).
- O9.** Nuevos modelos de negocios para incrementar la competencia entre los operadores del sector de telecomunicaciones, incentivando la inversión privada.
- O10.** A partir del desarrollo de las tecnologías, potenciar la investigación para implementar o proponer apertura de nuevos servicios de telecomunicaciones en el país.

- O11.** Creación de aplicaciones tecnológicas para mejorar la atención de los servicios provistos por la institución.
- O12.** Crecimiento de la red vial y red eléctrica para la inclusión de servicios de telecomunicaciones, desarrollando nuevos agentes de servicios de telecomunicaciones y TIC, como consecuencia de las demandas insatisfechas en zonas no atendidas.
- O13.** Penetración de cobertura de la red móvil y redes satelitales para el logro de accesibilidad y asequibilidad de la población a las TIC.
- O14.** Participar en foros Internacionales sobre el sector de telecomunicaciones.

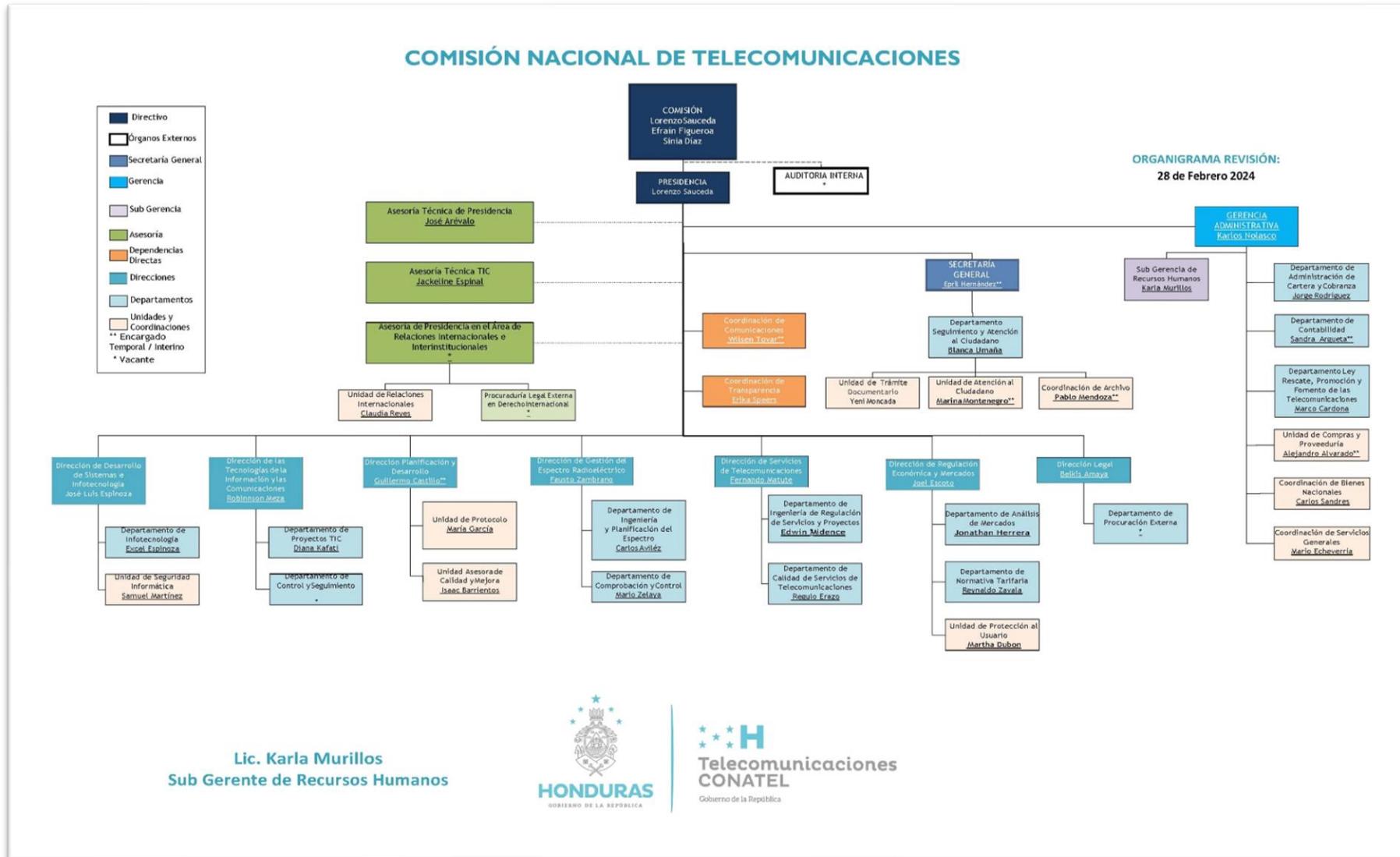
DEBILIDADES

- D1.** Estructura Organizacional no acorde a los cambios que habrán de realizarse para el fortalecimiento institucional y desarrollo de las TIC.
- D2.** Aunque CONATEL posee Recurso humano capacitado no hay suficiente personal en las áreas técnicas y legal de CONATEL, en comparación con la demanda de servicios.
- D3.** Falta de presencia en cabeceras departamentales del país, de las funciones de control de la institución.
- D4.** Falta de un plan de capacitación continuo, especialmente en nuevas tecnologías del sector de telecomunicaciones.
- D5.** Falta de participación y representación permanente a todo nivel en los temas de interés en foros regionales e internacionales relacionados con el sector de telecomunicaciones.
- D6.** Falta de socialización y promoción a la ciudadanía sobre el rol de CONATEL como regulador de las telecomunicaciones.
- D7.** Limitada capacidad para atender consultas y denuncias de usuarios por prestación de los servicios de los operadores de telecomunicaciones.
- D8.** Falta de recursos financieros y reducción de la disponibilidad presupuestaria, lo que genera las siguientes debilidades:
- D9.** Falta de actualización de herramientas y equipos destinados a la gestión del espectro radioeléctrico, lo que ha generado un equipo para el Control del Espectro Radioeléctrico desfazado, existiendo inversiones durante los años 1985 y 2009, observándose que los equipos actualmente están obsoletos y fuera de funcionamiento por falta de mantenimiento.
- D10.** Limitada logística para la medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones (Telefonía móvil e Internet).
- D11.** Infraestructura de IT limitada, incluyendo carencia tecnológica y seguridad informática.
- D12.** Incumplimiento de tiempos de respuesta de los procesos de supervisión, debido a los costos elevados que conlleva dicho proceso (viáticos de giras de trabajo).
- D13.** Marco regulatorio (Reglamento General y Resoluciones Normativas) desfazado.
- D14.** Mora en el pago de las obligaciones de los operadores.

D15. Lentos procesos de otorgamiento de Títulos Habilitantes.**AMENAZAS**

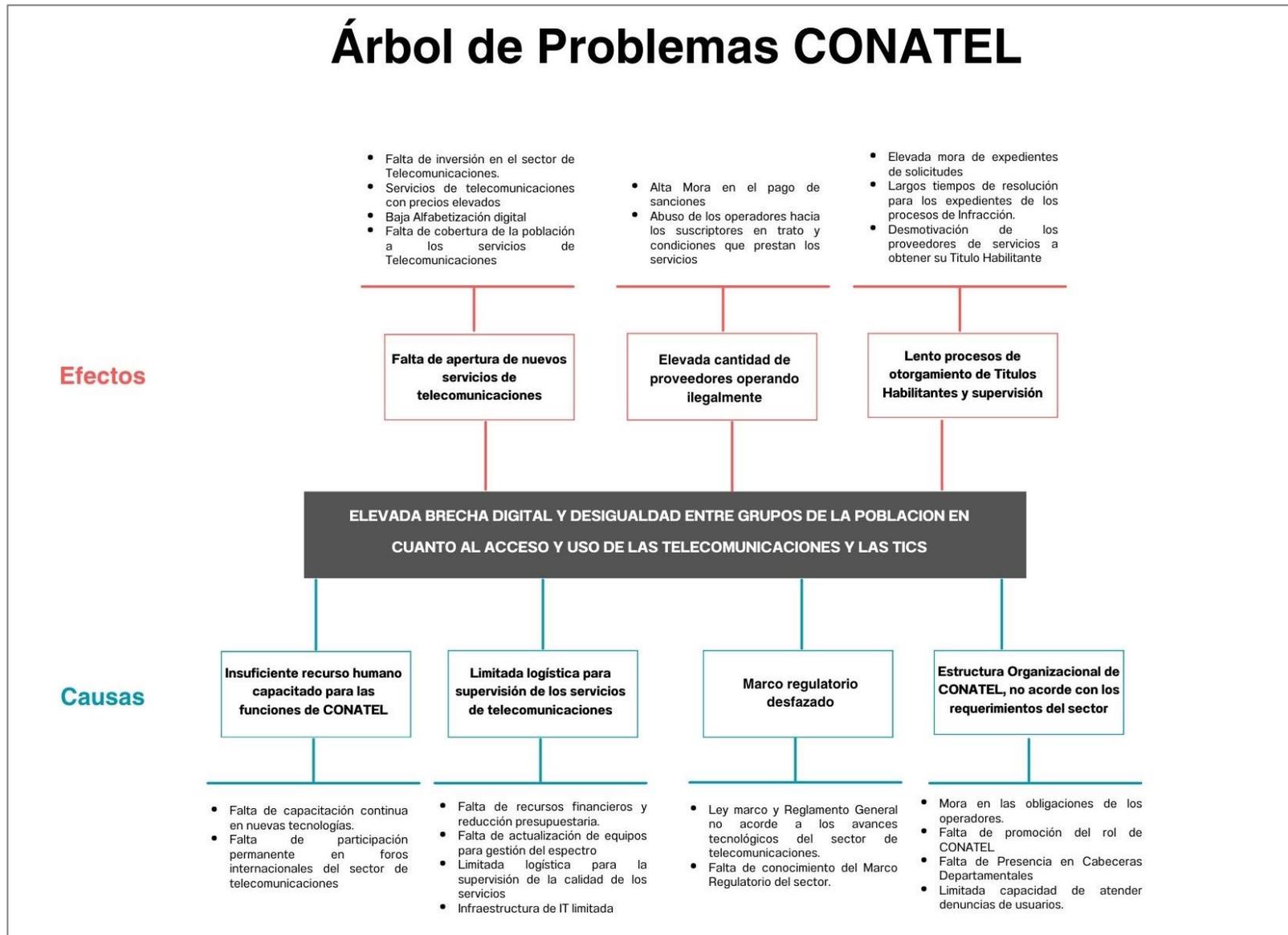
- A1.** La Ley marco de Telecomunicaciones (data de 1995), se encuentra desfazada con respecto al actual adelanto y a la evolución tecnológica.
- A2.** Falta de coordinación y duplicidad de funciones en diversos temas transversales al sector de telecomunicaciones, por ejemplo, entre instituciones que velen por los derechos de los usuarios (CONATEL, la Comisión de Defensa y Promoción de la Competencia, Fiscalía y Dirección de Protección al Consumidor), perjudicando tanto a operadores como a usuarios.
- A3.** Falta de conocimiento de los jueces en materia de telecomunicaciones, que producen sentencias que afectan la competencia del regulador.
- A4.** Emisión de leyes para el sector de las telecomunicaciones sin la coordinación con CONATEL.
- A5.** Empresas operando servicios de telecomunicaciones sin título habilitante de CONATEL (operación ilegal).
- A6.** Falta de información verídica de parte del Ministerio de Educación y alcaldías para la conectividad de escuelas y parques.
- A7.** Servicio gratuito de internet que sea utilizado para propósitos diferentes a los establecidos en los proyectos.
- A8.** Uso de las telecomunicaciones para cometer delitos, resultando en defraudación al Estado y costos de supervisión de CONATEL.
- A9.** Las tasas que pagan a CONATEL los Servicios de Radiodifusión y Televisión solo representan el 5% de los ingresos, mientras CONATEL invierte alrededor del 60% de su presupuesto en atención de estos servicios. Esto debido a la limitación de la Ley Marco de Telecomunicaciones
- A10.** No asignación del presupuesto ordenado por ley, de parte del Estado.
- A11.** Uso ineficiente del espectro radioeléctrico por parte de los operadores.
- A12.** Disminución de la recaudación de CONATEL por baja del tráfico de entrada del servicio de telefonía internacional.

Anexo 2: Organigrama

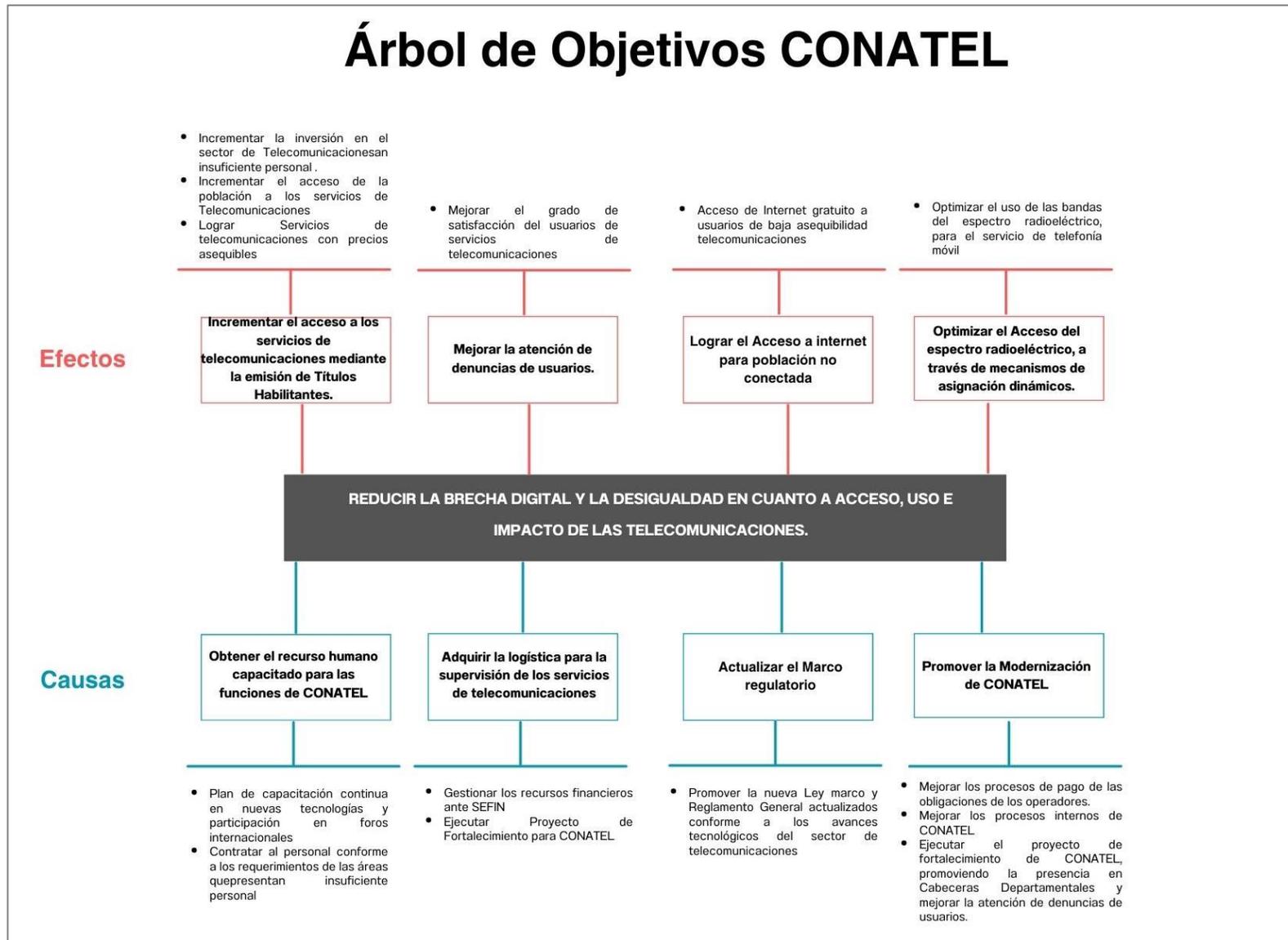


ORGANIGRAMA REVISIÓN:
28 de Febrero 2024

Anexo 3: Árbol de Problemas



Anexo 3: Árbol de Objetivos



A. Tablas PEI

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Problema prioritario:	Elevada Brecha Digital y desigualdad entre diversos grupos de la población en cuanto al acceso, y uso e impacto de las Telecomunicaciones y las TICs.		
Causas del problema:	Causa directa 1: Falta de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones por parte de la población.	Eje estratégico 1:	EE3.14 Comunicaciones
	Causa indirecta 1.1: Falta de inversión en el sector de telecomunicaciones.	Actividad Estratégica 1.1.1	
	Causa indirecta 1.2: Falta de cobertura de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones.	Actividad Estratégica 1.2.1	
	Causa indirecta 1.3: Falta de conocimiento del marco legal del sector de telecomunicaciones.	Actividad Estratégica 1.3.1	
	Causa indirecta 1.4: Falta de conocimiento del marco legal del sector de telecomunicaciones.	Actividad Estratégica 1.4.1	
	Causa directa 2: Falta de conocimiento del marco regulatorio por parte de los usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Usuarios.	Eje estratégico 2:	EE3.14 Comunicaciones
	Causa indirecta 2.1: Abusos por parte de los Operadores de servicios públicos de Telecomunicaciones en trato y condiciones en las que se prestan los servicios a los usuarios	Actividad Estratégica 2.1.1	
	Causa directa 3: Falta de inversión en infraestructura del sector telecomunicaciones en áreas rurales.	Eje estratégico 3:	EE3.14 Comunicaciones
	1. Causa indirecta 3.1: Alto costo de inversión en zonas rurales versus baja	Actividad Estratégica 3.1.1	

	demanda de los servicios de telecomunicaciones		
	Causa indirecta 3.2: Elevado costo de la asequibilidad del servicio.	Actividad Estratégica 3.2.1	
	Causa directa 4: Deficiente gestión del espectro radioeléctrico, específicamente en el control y monitoreo en tiempo real del uso de las frecuencias.	Eje estratégico 4	EE3.14 Comunicaciones
	Causa indirecta 4.1: Falta de equipo de monitoreo remoto del espectro radioeléctrico	Actividad Estratégica 4.1.1	
Objetivo Estratégico	<ol style="list-style-type: none"> Incrementar el acceso a los diferentes servicios de telecomunicaciones, mediante la emisión de Títulos Habilitantes a los operadores de los servicios de telecomunicaciones mediante políticas públicas efectivas y actualizadas. Mejorar la atención de las denuncias y consultas de los usuarios ante CONATEL, para lograr la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones. Disminuir la brecha digital e incrementar los programas TIC junto con alianzas y convenios interinstitucionales, incrementar la alfabetización digital y contribuir al desarrollo socioeconómico de la población de Honduras. Optimizar la gestión del espectro radioeléctrico para los sistemas de telecomunicaciones, a través de mecanismos de control y asignación dinámicos que permitan el despliegue de redes inalámbricas, a fin de lograr reducir la brecha digital a nivel nacional. 		
Programa (s) principal (es):	1. Regulación y Control de Telecomunicaciones	Responsable Directo:	Director Legal
		Corresponsable:	Asistente de Dirección Legal
	2. Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	Responsable Directo:	Director de Regulación Económica y Mercados
		Corresponsable:	Asistente de Dirección Económica y Mercados
	3. Promoción del acceso universal de las TICS	Responsable Directo:	Director de Tecnologías de la Comunicación y la Información
		Corresponsable:	Asistente de Dirección de Tecnologías de la Comunicación y la Información

	4. Gestión del Espectro Radioeléctrico	Responsable Directo:	Director de Gestión del Espectro Radioeléctrico
		Corresponsable:	Asistente de Dirección de Gestión del Espectro Radioeléctrico
Proyecto de cada programa principal:	1. N/A	Responsable Directo:	N/A
	2. N/A	Responsable Directo:	N/A
	3. N/A	Responsable Directo:	N/A

Programa (s) complementarios (dentro de la misma institución)	1. N/A
	2. N/A
	3. N/A

2. PRODUCTOS FINALES E INDICADORES / PRODUCTO INTERMEDIO POR AÑO

Programa 1: Regulación y Control de Telecomunicaciones

Año 2024 - 2026

Objetivo Estratégico:	Incrementar el acceso a los diferentes servicios de telecomunicaciones, mediante la emisión de Títulos Habilitantes a los operadores de los servicios de telecomunicaciones mediante políticas públicas efectivas y actualizadas.		
Resultado institucional:	Incrementado el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones mediante la intervención regulatoria del sector de telecomunicaciones	Indicador	
		Índice de acceso a telecomunicaciones	
Producto final 1:	Resoluciones de operadores de telecomunicaciones emitidas	Indicador	Meta
		Número de resoluciones emitidas	210

		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta
Productos Intermedios	1.1 Inspecciones técnicas Económicas a operadores de servicios públicos de telecomunicaciones realizadas	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 4,681,321.00	387
	1.2 Dictámenes técnicos, económicos y legales elaborados	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 4,132,927.00	2,418
Producto final 2:	Resoluciones normativas emitidas para operadores.	Indicador	Meta		
		Número de Resoluciones emitidas	6		
Productos Intermedio		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta
	2.1 Anteproyectos de Resolución Normativas elaborados	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 4,906,735.00	6
Producto final 3:	Ingresos por Tasas, Multas y Canon	Indicador	Meta		
		Millones de Lempiras de ingreso	940		
Productos Intermedio		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta
	3.1 Gestiones de Cobranzas realizadas	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 2,675,354.00	6,600

Programa 2: Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

Año 2024 - 2026

Objetivo Estratégico:	Mejorar la atención de las denuncias y consultas de los usuarios ante CONATEL, para lograr la protección de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones.
------------------------------	--

Resultado institucional:	Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional		Indicador		
			Porcentaje de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones resueltos satisfactoriamente por los operadores.		
Producto final 1:	Denuncias de usuarios de servicios de Telecomunicaciones atendidas	Indicador	Meta		
		Porcentaje de denuncias atendidas	100%		
Productos Intermedios		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta
	1.1 Recepción y gestión de solicitudes.	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 1,431,150.00	100%

Programa 3: Promoción del acceso universal de las TICS

Año 2024 - 2026

Objetivo Estratégico:	Disminuir la brecha digital e incrementar los programas TIC junto con alianzas y convenios interinstitucionales, incrementar la alfabetización digital y contribuir al desarrollo socioeconómico de la población de Honduras.				
Resultado institucional:	Acceso de internet gratuito a usuarios de baja asequibilidad		Indicador		
			Acceso de internet gratuito a usuarios de baja asequibilidad		
Producto final 1:	Capacitaciones Realizadas para usuarios en tecnología de la Información y la Comunicación	Indicador	Meta		
		Número de personas capacitadas.	2,600		
Productos Intermedios		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta

	1.1 Convenio para Capacitaciones Suscritos	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 4,084,399.00	4
Producto final 2:	Sitios con Acceso de Internet Gratuito Conectados	Indicador	Meta		
		Cantidad de sitios Conectados	250		
Productos Intermedio		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta
	2.1 Solicitud de aportación de Conectividad Gratuita a Operadores	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 1,417,983.00	30
Producto final 3:	Sitios con Acceso a Internet Supervisados y Monitoreados	Indicador	Meta		
		Numero de sitios con acceso a Internet supervisados y monitoreados	300		
Productos Intermedio		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta
	3.1 Sitios con Acceso a Internet Supervisados y Monitoreados	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 2,849,316.00	30

Programa 3: Promoción del acceso universal de las TICS

Año 2024 - 2026

Objetivo Estratégico:	Disminuir la brecha digital e incrementar los programas TIC junto con alianzas y convenios interinstitucionales, incrementar la alfabetización digital y contribuir al desarrollo socioeconómico de la población de Honduras.			
Resultado institucional:	Acceso de internet gratuito a usuarios de baja asequibilidad	Indicador		
		Acceso de internet gratuito a usuarios de baja asequibilidad		
Producto final 1:		Indicador	Meta	

	Capacitaciones Realizadas para usuarios en tecnología de la Información y la Comunicación	Número de personas capacitadas.	2,600		
Productos Intermedios		Fuente de financiamiento	Ente de financiamiento	Costo Aproximado por producto intermedio	Meta
	1.1 Convenio para Capacitaciones Suscritos	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 4,084,399.00	4
	2.1 Solicitud de aportación de Conectividad Gratuita a Operadores	1. Fondos Nacionales: Fondos Propios	SEFIN	L. 1,417,983.00	30

B. Marco legal (Complemento)

La Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, después de la Constitución de la Republica es el pilar fundamental del desarrollo de las telecomunicaciones y establece que es facultad de la Comisión nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) garantizar la operación y explotación de las comunicaciones, ejerciendo su función de regulación y fiscalización de los servicios de telecomunicaciones.

CONATEL, también tiene como principal función promover y desarrollar las políticas públicas correspondientes al sector de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y comunicaciones Tics.

El artículo 78 del Reglamento de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, le da a CONATEL la facultad de desarrollar instrumentos normativos a fin de garantizar su atribución como regulador, en vista que la tecnología avanza de forma vertiginosa y nuestra legislación queda desfasada para regular los nuevos servicios.

No.	Norma Jurídica	Fecha de Publicación o Aprobación de la Normativa	Objetivo de la Normativa	Reformas
	Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones	Decreto No 185-95 de fecha 26 de agosto de 1995; Reformas: 118-1997 de fecha 26 de agosto de 1997, publicado en el Diario oficial la Gaceta 25 de octubre de 1997; Decreto 325- 2013, de fecha 15 de enero del 2013, publicado en la gaceta el 07 de marzo del 2014	establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones , a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes	establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes

2.	Reglamento de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones .	Cuerdo Numero 89-97 de fecha 27 de mayo de 1997, siendo reformado 141-2002 de fecha 23 de diciembre del 2002.	El objetivo del Reglamento es desarrollar los acápite contenidos en La Ley Marco del Sector de telecomunicaciones , desde la instalación, forma de operación y explotación de los servicios ubicados en el territorio nacional	El objetivo del Reglamento es desarrollar los acápite contenidos en La Ley Marco del Sector de telecomunicacion es, desde la instalación, forma de operación y explotación de los servicios ubicados en el territorio nacional
3.	Resolución NR001/23: Normativa de tasas	Publicado en la Gaceta 11 de febrero del 2023.	Establecer la cuantía de las Tasas por el Trámite de Solicitudes para los Servicios Privados y Públicos de Telecomunicaciones , así como para los Servicios de Difusión de Libre Recepción; y con excepción del Servicio Móvil Marítimo, el cual está sujeto a la normativa que para tal efecto emite CONATEL	Establecer la cuantía de las Tasas por el Trámite de Solicitudes para los Servicios Privados y Públicos de Telecomunicacion es, así como para los Servicios de Difusión de Libre Recepción; y con excepción del Servicio Móvil Marítimo, el cual está sujeto a la normativa que para tal efecto emite CONATEL
4.	Resolución NR002/23: Telefonía para todos - Modernidad para Honduras	Publicado en la Gaceta 31 de marzo del 2023.	Promover la universalización de los servicios procurando la más alta calidad, adoptando las medidas para que se brinden de forma eficiente sin interrupción, interferencia y discriminación.	Promover la universalización de los servicios procurando la más alta calidad, adoptando las medidas para que se brinden de forma eficiente sin interrupción, interferencia y discriminación.

5.	Resolución NR003/23 Reglamento de calidad de la atención de los usuarios y/o suscriptores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones .	Publicado en la Gaceta 12 de agosto del 2023.	promover la competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones . En tal sentido, CONATEL debe asegurarse de que los operadores de las redes de telecomunicaciones den acceso en igualdad de condiciones a otros operadores y usuarios que se encuentren en las mismas o análogas circunstancias.	promover la competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. En tal sentido, CONATEL debe asegurarse de que los operadores de las redes de telecomunicaciones den acceso en igualdad de condiciones a otros operadores y usuarios que se encuentren en las mismas o análogas circunstancias.
6.	Resolución NR003/23: Modificar la nota nacional HND40A del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)	Publicado en la Gaceta 25 de noviembre 2023.		
7.	Resolución NR002/22: Reglamento de multas.	Publicado en la Gaceta 19 de febrero del 2022	Permitir la regulación nacional de manera óptima, racional, económica y eficiente del espectro radioeléctrico nacional, para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades de frecuencias que se requieren	Permitir la regulación nacional de manera óptima, racional, económica y eficiente del espectro radioeléctrico nacional, para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades de frecuencias que se requieren
8.	Resolución NR004/22: Reglamento de internet	Publicado en la Gaceta 06 de diciembre del 2022	El objeto del presente Reglamento de Multas es el de desarrollar las disposiciones contenidas en el	El objeto del presente Reglamento de Multas es el de desarrollar las disposiciones contenidas en el

			<p>artículo 43 de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones , estableciendo los criterios que utilizará la Comisión Nacional de Telecomunicaciones al momento de determinar el monto de una multa por infracciones debidamente comprobadas (cumpliendo el procedimiento administrativo sancionador, otorgándole las oportunidades de descargo, evacuación de medios prueba, respetando las garantías constitucionales de derecho al debido procedimiento, derecho a la defensa y presunción de inocencia) y que contravienen el marco regulatorio del sector de telecomunicaciones , por operadores de servicios de telecomunicaciones , usuarios, operadores irregulares u otros, y que por lo cual, se debe iniciar un proceso de infracción, y una vez quede comprobado, evidenciado y firme, se impondrá</p>	<p>artículo 43 de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones, estableciendo los criterios que utilizará la Comisión Nacional de Telecomunicaciones al momento de determinar el monto de una multa por infracciones debidamente comprobadas (cumpliendo el procedimiento administrativo sancionador, otorgándole las oportunidades de descargo, evacuación de medios prueba, respetando las garantías constitucionales de derecho al debido procedimiento, derecho a la defensa y presunción de inocencia) y que contravienen el marco regulatorio del sector de telecomunicaciones, por operadores de servicios de telecomunicaciones, usuarios, operadores irregulares u otros, y que por lo cual, se debe iniciar un proceso de infracción, y</p>
--	--	--	---	---

			la sanción pecuniaria.	una vez quede comprobado, evidenciado y firme, se impondrá la sanción pecuniaria.
9.	Resolución NR005/22: El Internet de Todos Conexión al Mundo	Publicado en la Gaceta 07 de diciembre del 2022		
10.	Resolución NR006/22: Reglamento de Acceso y Uso Compartido de Redes	Publicado en la Gaceta 17 de diciembre del 2022	Mediante el presente Reglamento se señala al Servicio Público de Internet o Acceso a Redes Informáticas, como prioritario y de interés nacional, por ser esencial en las actividades de la vida diaria promoviendo la conectividad de toda la población; en consecuencia se establecen los derechos y obligaciones de los usuarios y/o suscriptores, las condiciones regulatorias de operación del servicio, con el propósito de garantizar que su operación y prestación sea eficiente, de manera continua y sin interrupciones	Mediante el presente Reglamento se señala al Servicio Público de Internet o Acceso a Redes Informáticas, como prioritario y de interés nacional, por ser esencial en las actividades de la vida diaria promoviendo la conectividad de toda la población; en consecuencia se establecen los derechos y obligaciones de los usuarios y/o suscriptores, las condiciones regulatorias de operación del servicio, con el propósito de garantizar que su operación y prestación sea eficiente, de manera continua y sin interrupciones
11.	Resolución NR009/22: Verificación del Cumplimiento de las	Publicado en la Gaceta 17 de diciembre del 2022	El presente Reglamento tiene por objeto definir los parámetros,	El presente Reglamento tiene por objeto definir los parámetros,

	Metas de Calidad de Servicio de Telefonía Móvil		lineamientos y el procedimiento técnico operativo, que se aplicarán a los accesos de internet gratuitos entregados mediante el Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”.	lineamientos y el procedimiento técnico operativo, que se aplicarán a los accesos de internet gratuitos entregados mediante el Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”.
12.	Resolución NR 012/21: Servicio de Transmisión y Conmutación de Datos a Nivel Internacional	Publicado en la Gaceta 24 de septiembre del 2021		
13.	Resolución NR 014/21. Servicio Audiovisual Nacional.	Publicado en la Gaceta 13 de noviembre de 2021	El presente Reglamento tiene por objeto hacer cumplir lo dispuesto en el numeral 9, del Artículo 13, de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones , y asegurar que los Operadores del Sector de Telecomunicaciones y Proveedores de Redes de Telecomunicaciones brinden acceso, en igualdad de condiciones, a otros Operadores y Usuarios que se encuentren en las mismas o análogas circunstancias; así como, hacer cumplir lo indicado	El presente Reglamento tiene por objeto hacer cumplir lo dispuesto en el numeral 9, del Artículo 13, de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones , y asegurar que los Operadores del Sector de Telecomunicaciones y Proveedores de Redes de Telecomunicaciones brinden acceso, en igualdad de condiciones, a otros Operadores y Usuarios que se encuentren en las mismas o análogas circunstancias; así como, hacer

			<p>en el Artículo 186 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones , en lo que respecta a la obligatoriedad o imposición de conceder acceso, particularmente de brindar acceso tanto de infraestructura pasiva como activa, para garantizar, promover o aumentar la competencia en el sector telecomunicaciones</p>	<p>cumplir lo indicado en el Artículo 186 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones, en lo que respecta a la obligatoriedad o imposición de conceder acceso, particularmente de brindar acceso tanto de infraestructura pasiva como activa, para garantizar, promover o aumentar la competencia en el sector telecomunicaciones</p>
14.	<p>Resolución NR012/15: Reglamento De Servicios por Suscripción (Televisión por Suscripción por Cable, Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos, Televisión Interactiva por Suscripción y Audio por Suscripción)</p>	<p>Publicado en la Gaceta 30 de septiembre de 2015</p>	<p>Establecer los protocolos de prueba de medición de calidad de servicio para los parámetros de calidad que deben ser observados por los Operadores de los Servicios de Telefonía Móvil como parte de los compromisos adquiridos en los respectivos Contratos de Concesión para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y con el uso de las Licencias Adicionales o Asociadas que les han sido otorgadas; con el propósito</p>	<p>Establecer los protocolos de prueba de medición de calidad de servicio para los parámetros de calidad que deben ser observados por los Operadores de los Servicios de Telefonía Móvil como parte de los compromisos adquiridos en los respectivos Contratos de Concesión para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y con el uso de las Licencias Adicionales o Asociadas que les</p>

			que el Usuario/Suscriptor cuente con mejores condiciones en las prestaciones de los servicios.	han sido otorgadas; con el propósito que el Usuario/Suscriptor cuente con mejores condiciones en las prestaciones de los servicios.
--	--	--	--	---