

La Gaceta



DIARIO OFICIAL DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS

La primera imprenta llegó a Honduras en 1829, siendo instalada en Tegucigalpa, en el cuartel San Francisco, lo primero que se imprimió fue una proclama del General Morazán, con fecha 4 de diciembre de 1829.



Después se imprimió el primer periódico oficial del Gobierno con fecha 25 de mayo de 1830, conocido hoy, como Diario Oficial "La Gaceta".

AÑO CXLV TEGUCIGALPA, M. D. C., HONDURAS, C. A.

SABADO 12 DE AGOSTO DEL 2023.

NUM. 36,306

Sección A

Poder Legislativo

DECRETO No. 44-2023

EL CONGRESO NACIONAL,

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el Artículo 1 de la Constitución de la República se establece a Honduras como un Estado de derecho, soberano, constituido como República libre, democrática e independiente para asegurar a sus habitantes el goce de la justicia, la libertad, la cultura y el bienestar económico y social, asimismo, en su Artículo 61 se establece la obligatoriedad del Estado de Honduras de garantizar la seguridad individual, la libertad, la igualdad ante la Ley y el derecho de propiedad.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el Artículo 62 de la Constitución de la República los derechos de cada hombre están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad de todos y por las justas exigencias del bienestar general y del desenvolvimiento democrático, por lo que el Estado de Honduras debe dar continuidad a las políticas en materia de seguridad reconociendo que la seguridad de todos los hondureños es un fin primordial.

CONSIDERANDO: Que las acciones realizadas por las fuerzas de seguridad del país en el marco de los Decretos Ejecutivos Número PCM 29-2022, PCM 01-2023, PCM 10-2023, PCM 15-2023 y PCM 24-2023 han rendido resultados positivos en el combate de la criminalidad, sin embargo el pueblo hondureño sigue siendo víctima de altos índices de violencia provocada en particular a través del delito de extorsión, por lo que se hace necesario continuar tomando las medidas que sean necesarias en los distintos municipios del país para el restablecimiento de la paz y el orden, la

preservación de la vida humana como fin supremo de la sociedad, así como para facilitar la búsqueda, identificación y detención de los autores de este flagelo.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el Artículo 187 de la Constitución de la República el ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 69, 71, 72, 78, 81, 84, 93, 99 y 103 de la referida norma suprema, podrán suspenderse en caso de perturbación grave de la paz o de cualquier otra calamidad general, por el Presidente de la República en Consejo de Ministros, por medio de un Decreto que contendrá: 1. Los motivos que lo justifiquen; 2. La garantía o garantías que se restrinjan; 3. El territorio que afectará la restricción; y, 4. El tiempo que durará ésta. Además, se convocará en el mismo Decreto al Congreso Nacional para que dentro del plazo de treinta (30) días, conozca de dicho Decreto y lo ratifique, modifique o impruebe.

CONSIDERANDO: Que en el ámbito de Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos, el Artículo 4 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y en el Sistema Interamericano de Protección, el Artículo 27 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos (CADH), se reconoce la posibilidad para un Estado Parte de suspender las obligaciones contraídas en dichos instrumentos,

SUMARIO

Sección A

Decretos y Acuerdos

PODER LEGISLATIVO

Decreto No. 44-2023, 41-2023

A. 1 - 12

Sección B

Avisos Legales

Desprendible para su comodidad

B. 1 - 44

siempre que concurren situaciones excepcionales que pongan en peligro la vida de la nación y cuya existencia haya sido proclamada oficialmente, o en caso de peligro público o de otra emergencia que amenace la independencia o seguridad del Estado, por lo que se podrán adoptar disposiciones que, en la medida y por el tiempo estrictamente limitado a las exigencias de la situación, suspendan las obligaciones contraídas.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el Artículo 205 Atribución 1) de la Constitución de la República, es potestad del Congreso Nacional: Crear, decretar, interpretar, reformar y derogar las leyes.

POR TANTO,

DECRETA:

ARTÍCULO 1.- Ratificar en todas y cada una de sus partes el **DECRETO EJECUTIVO NÚMERO PCM-33-2023**, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta”, en fecha 5 de Julio del año 2023, Edición número 36,273, consistente en decretar por un período de cuarenta y cinco (45) días la **SUSPENSIÓN DE LAS GARANTÍAS** establecidas en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99 de la Constitución de la República, en las condiciones establecidas en el Decreto antes mencionado y en respeto a los principios de necesidad, proporcionalidad y los estándares internacionales sobre derechos humanos, con la finalidad de salvaguardar la seguridad, el orden y la paz del país; el cual literalmente dice:

“DECRETO EJECUTIVO NÚMERO PCM 33-2023. LA PRESIDENTA CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA EN CONSEJO DE SECRETARIOS DE ESTADO CONSIDERANDO: Que mediante Decreto Ejecutivo número PCM 29-2022 de fecha 03 de diciembre de 2022, la Presidenta de la República en Consejo de Ministros, decretó la suspensión de las garantías establecidas en la Constitución de la República en los artículos 69, 78, 81,

84, 93 y 99 a partir de las 6:00 p.m. del día 06 de diciembre del 2022 y hasta las 6:00 p.m. del día 06 de enero del año 2023. **CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Ejecutivo número PCM 01-2023 de fecha 06 de enero de 2023, la Presidenta de la República en Consejo de Ministros, decretó la suspensión de las garantías establecidas en la Constitución de la República en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99, a partir de las 6:00 p.m. del día viernes 06 de enero de 2023 y hasta las 6:00 p.m. del día lunes 20 de febrero de 2023. **CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Ejecutivo número PCM 10-2023 de fecha 20 de febrero de 2023, la Presidenta de la República en Consejo de Ministros, decretó la suspensión de las garantías establecidas en la Constitución de la República en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99, a partir de las 6:00 p.m. del día lunes 20 de febrero de 2023 y hasta las 6:00 p.m. del día jueves 06 de abril de 2023. **CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Ejecutivo número PCM 15-2023 de fecha 06 de abril de 2023, la Presidenta de la República en Consejo de Ministros, decretó la suspensión de las garantías

La Gaceta

DIARIO OFICIAL DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
DECANO DE LA PRENSA HONDUREÑA
PARA MEJOR SEGURIDAD DE SUS PUBLICACIONES

EDIS ANTONIO MONCADA
Gerente General

ARIEL ISAAC RODRIGUEZ PAGOAGA
Coordinador y Supervisor

EMPRESA NACIONAL DE ARTES GRÁFICAS
E.N.A.G.

Colonia Miraflores
Teléfono/Fax: Gerencia 2230-2520, 2230-1821
Administración: 2230-3026

CENTRO CÍVICO GUBERNAMENTAL

establecidas en la Constitución de la República en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99, a partir de las 6:00 p.m. del día jueves 06 de abril de 2023 y hasta las 6:00 p.m. del día domingo 21 de mayo de 2023. **CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Ejecutivo número PCM 24-2023 de fecha 20 de mayo de 2023, la Presidenta de la República en Consejo de Ministros, decretó la suspensión de garantías establecidas en la Constitución de la República en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99, a partir de las 6:00 p.m. del domingo 21 de mayo de 2023 y hasta las 6:00 p.m. del día miércoles 05 de julio de 2023. **CONSIDERANDO:** Que, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República, se convocó al Congreso Nacional para que dentro del plazo de 30 días conociera los Decretos de Suspensión de Garantías Constitucionales. **CONSIDERANDO:** Que en fecha 31 de marzo de 2023, el Consejo Nacional de Defensa y Seguridad (CNDS) aprobó de manera unánime la II etapa del Plan Nacional de Seguridad “**SOLUCIÓN CONTRA EL CRIMEN**” (SCC), en cuyas medidas se establece dar continuidad a la actual suspensión de las garantías establecidas en la Constitución de la República en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99. **CONSIDERANDO:** Que las acciones ejecutadas por la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad a través de la Policía Nacional, la Dirección Nacional de Investigación e Inteligencia (DNII) y con la cooperación de la Secretaría de Estado en el Despacho de Defensa Nacional a través de las Fuerzas Armadas y de la Policía Militar del Orden Público (PMOP), en cumplimiento del Decreto Ejecutivo número PCM 29-2022, del Decreto Ejecutivo número PCM 01-2023, del Decreto Ejecutivo número PCM 10-2023, del Decreto Ejecutivo número PCM 15-2023 y del Decreto Ejecutivo número PCM 24-2023 de suspensión de garantías

constitucionales, han rendido muy buenos resultados frente a la grave perturbación de la paz y la seguridad que se sufre en las principales ciudades del país. **CONSIDERANDO:** Que son de público conocimiento los logros positivos alcanzados a través de los Decretos de Suspensión de Garantías, entre los cuales se encuentran, del 01 de enero al 04 de julio de 2023: Una reducción significativa de homicidios, más de 176 bandas criminales desarticuladas, 5,130 allanamientos de morada exitosos. 3,944 órdenes de captura, 2,853 armas de fuego decomisadas, 6,532 libras de marihuana decomisadas, 479 kilos de cocaína decomisada, 22,056 piedras de droga crack decomisadas, 1,746 vehículos decomisados, 8,344 motocicletas decomisadas, entre otros. **CONSIDERANDO:** Que la grave situación de violencia criminal organizada heredada desde la administración anterior, ha provocado que el pueblo hondureño sea víctima de la violencia desenfrenada que afecta en particular a través del delito de extorsión, por lo que se hace necesario continuar con todas las medidas que lleven al restablecimiento de la paz y el orden, la preservación de la vida humana como fin supremo de la sociedad, así como a facilitar la búsqueda, identificación y detención de los autores de este flagelo, todo en estricto cumplimiento de los principios de necesidad y de proporcionalidad, de acuerdo con los estándares internacionales de derechos humanos, por lo que es procedente y necesario decretar por un nuevo periodo de cuarenta y cinco (45) días, la restricción de garantías constitucionales para el logro de los objetivos señalados y garantizar la protección de la ciudadanía. **CONSIDERANDO:** Que la persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado y conforme a los artículos 59 y 62 de la Constitución de la República los derechos de cada persona están limitados

por los derechos de los demás. **CONSIDERANDO:** Que de conformidad al artículo 245 numerales 2, 4, 7, 11, 16 y 19 de la Constitución de la República, la Presidenta de la República tiene a su cargo la Administración General del Estado, encontrándose entre sus atribuciones dirigir la política general del Estado y representarlo; emitir Acuerdos y Decretos y expedir reglamentos y resoluciones conforme a la Ley; administrar la Hacienda Pública; mantener la paz y seguridad interior de la República; restringir o suspender el ejercicio de derechos de acuerdo con el Consejo de Ministros; ejercer el mando en Jefe de las Fuerzas Armadas en su carácter de Comandante General y adoptar las medidas necesarias para la defensa de la República. **CONSIDERANDO:** Que la Constitución de la República establece en el artículo 187 que el ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99, podrán suspenderse en caso de perturbación grave de la paz o de cualquier otra calamidad general, por la Presidenta de la República en Consejo de Ministros, por medio de un Decreto que contendrá: 1. Los motivos que lo justifiquen; 2. La garantía o garantías que se restrinjan; 3. El territorio que afectará la restricción; y, 4. El tiempo que durará ésta. Además, se convocará en el mismo Decreto al Congreso Nacional para que dentro del plazo de treinta (30) días, conozca de dicho decreto y lo ratifique, modifique o impruebe. **CONSIDERANDO:** Que el Estado de Honduras debe cumplir con las obligaciones de respetar y garantizar los derechos humanos reconocidos tanto en la Constitución de la República como en tratados internacionales ratificados por el País. Teniendo la facultad, en situaciones de crisis extraordinarias y muy graves, de suspender algunas de sus obligaciones en materia de derechos humanos, para lograr el restablecimiento a un estado de

normalidad, que asegure el pleno respeto de todas las obligaciones asumidas internacionalmente. **CONSIDERANDO:** Que la Policía Nacional, a través de un análisis de la estadística policial y de las acciones realizadas en aplicación del Decreto Ejecutivo número PCM 29-2022, del Decreto Ejecutivo número PCM 01-2023, del Decreto Ejecutivo número PCM 10-2023, del Decreto Ejecutivo número PCM 15-2023, y del Decreto Ejecutivo número PCM 24-2023 de suspensión de garantías constitucionales, ha establecido la permanencia de miembros de maras y pandillas e incidencia de delitos cometidos por estos grupos, identificando sectores en situación crítica de inseguridad por el delito de extorsión, en los Municipios del Distrito Central, San Pedro Sula y otros ubicados en varios departamentos del país, en los cuales se ha registrado una perturbación grave de la paz. **CONSIDERANDO:** Que es deber ineludible de la Presidenta de la República en Consejo de Ministros, tomar las acciones necesarias para mantener el orden, la seguridad y la paz en la Nación. **POR TANTO,** En uso de las facultades contenidas en los artículos 59, 62, 65, 69, 78, 81, 84, 93, 99, 187, 245 numerales 2), 4), 7), 11), 16) y 19), 252, 321, 323 de la Constitución de la República, artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, artículo 2 de la Ley Orgánica de la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad y Policía Nacional de Honduras y demás aplicables. **DECRETA:** **ARTÍCULO 1.** En virtud de que las acciones ejecutadas por la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad, a través de la Policía Nacional, la Dirección Nacional de Investigación e Inteligencia (DNII), y con la cooperación de la Secretaría de Estado en el Despacho de Defensa Nacional, a través de las Fuerzas Armadas y de la Policía Militar del Orden Público (PMOP), en cumplimiento del

Decreto Ejecutivo número PCM 29-2022, del Decreto Ejecutivo número 01-2023, del Decreto Ejecutivo número PCM 10-2023, del Decreto Ejecutivo número PCM 15-2023 y del Decreto Ejecutivo número PCM 24-2023 de suspensión de garantías constitucionales, han rendido muy buenos resultados frente a la grave perturbación de la paz y la seguridad que se sufre en las principales ciudades del país, ocasionada esencialmente por grupos criminales organizados que operan como mafias poniendo en riesgo la vida y los bienes de las personas, incurriendo y consumando delitos de extorsión, asesinatos, robos, tráfico de drogas y secuestros, que reclama el pueblo como alarmante calamidad pública, **SE DECRETA** por un período de cuarenta y cinco (45) días la suspensión de garantías constitucionales establecidas en los artículos 69, 78, 81, 84, 93 y 99 de la Constitución de la República, a partir de las 6:00 p.m., del día miércoles 05 de julio de 2023 y hasta las 6:00 p.m., del día sábado 19 de agosto de 2023. En consecuencia, la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad, a través de la Policía Nacional y con la cooperación de la Secretaría de Estado en el Despacho de Defensa Nacional, a través de las Fuerzas Armadas y de la Policía Militar del Orden Público (PMOP), respetando el principio de necesidad y proporcionalidad, quedan facultadas para detener a las personas que determine y considere responsable de asociarse, ejecutar, o tener vinculaciones, en la comisión de delitos y crímenes contemplados en este Decreto, en todos los sectores de los Municipios de Distrito Central y San Pedro Sula y otros Municipios identificados por la Policía Nacional en los listados que se adjuntan a este Decreto (**ANEXO ÚNICO**). **ARTÍCULO 2.** La libre circulación se realizará con normalidad en todo el país, aún en las zonas descritas en el presente Decreto y de conformidad a lo establecido en el Decreto

Ejecutivo número PCM 30-2023, y solo podrá ser restringida por las causales aquí descritas, determinadas puntualmente por la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad a través de la Policía Nacional. **ARTÍCULO 3.** La Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad, a través de la Policía Nacional, la Dirección Nacional de Investigación e Inteligencia (DNII), y con la cooperación de la Secretaría de Estado en el Despacho de Defensa Nacional, a través de las Fuerzas Armadas y de la Policía Militar del Orden Público (PMOP), coordinarán acciones para dar cumplimiento al presente Decreto y mantener el orden, la paz y la seguridad nacional, así como el control de las fronteras terrestres, aéreas y marítimas. **ARTÍCULO 4.** Las autoridades policiales competentes al momento de la detención deberán identificarse, informar los motivos de la detención y respetar los derechos de los detenidos. En los centros de detención deberá llevarse un registro oficial de los detenidos conforme los estándares internacionales. **ARTÍCULO 5.** Se convoca al Congreso Nacional para que dentro del plazo de treinta (30) días, conozca del presente Decreto y lo ratifique, modifique o impruebe. **ARTÍCULO 6.** Se instruye a la Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional informar inmediatamente el presente Decreto una vez aprobado, estableciendo los motivos de la suspensión, derechos suspendidos y la fecha en que haya dado por terminada tal suspensión. **ARTÍCULO 7.** El presente Decreto es de ejecución inmediata, entrará en vigencia el día de su firma y deberá ser publicado en el Diario Oficial "La Gaceta". Dado en la ciudad de Tegucigalpa, municipio de Distrito Central, a los (05) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023). **COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**

ANEXO ÚNICO

TEGUCIGALPA Y COMAYAGÜELA (MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL)		
No	BARRIOS Y COLONIAS	ESTRUCTURA
1	TODOS Y TODAS	MS-13 / P-18

SAN PEDRO SULA, CORTÉS		
No	BARRIOS Y COLONIAS	ESTRUCTURA
1	TODOS Y TODAS	MS-13/P-18

No.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	LA CEIBA	ATLÁNTIDA
2	EL PORVENIR	
3	TELA	
4	LA MÁSCA	
5	JUTIAPA	
6	ESPARTA	
7	TOCOA	COLÓN
8	TRUJILLO	
9	BONITO ORIENTAL	
10	SONAGUERA	
11	LIMÓN	
12	IRIONA	
13	SABÁ	COMAYAGUA
14	COMAYAGUA	
15	SIGUATEPEQUE	
16	VILLA DE SAN ANTONIO	
17	SAN LUIS	
18	EL ROSARIO	
19	MEÁMBAR	
20	LA LIBERTAD	
21	TAÚLABE	

No.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
22	NUEVA ARCADIA	COPÁN
23	SANTA ROSA DE COPÁN	
24	FLORIDA	
25	EL PARAÍSO	
26	CUCUYAGUA	

27	COPÁN RUIINAS	CORTÉS
28	SAN NICOLÁS	
29	SANTA RITA	
30	CABAÑAS	
31	SAN PEDRO SULA	
32	CHOLOMA	
33	PUERTO CORTES	
34	VILLANUEVA	
35	LA LIMA	
36	SANTA CRUZ DE YOJOA	
37	OMOA	
38	SAN MANUEL	
39	POTRERILLOS	
40	SAN ANTONIO DE CORTÉS	
41	SAN FRANCISCO DE YOJOA	
42	PIMIENTA	

No.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
43	CHOLUTECA	CHOLUTECA
44	MARCOVIA	
45	EL TRIUNFO	
46	SAN MARCOS DE COLÓN	
47	EL CORPUS	EL PARAÍSO
48	DANLÍ	
49	TROJES	
50	TEUPASENTI	
51	EL PARAÍSO	
52	MOROCELÍ	
53	YUSCARÁN	FRANCISCO MORAZÁN
54	DISTRITO CENTRAL	
55	TALANGA	
56	TATUMBLA	
57	GUAIMACA	

58	SABANA GRANDE	
59	LEPATERIQUE	
60	SANTA LUCÍA	
61	VALLE DE ÁNGELES	

No.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
62	PUERTO LEMPIRA	GRACIAS A DIOS
63	BRUS LAGUNA	
64	JESÚS DE OTORO	INTIBUCÁ
65	LA ESPERANZA	
66	INTIBUCÁ	
67	MASAGUARA	
68	COLOMONCAGUA	
69	SAN MIGUELITO	
70	MAGDALENA	
71	SANTA LUCIA	ISLAS DE LA BAHÍA
72	ROATÁN	
73	SANTOS GUARDIOLA	LA PAZ
74	LA PAZ	
75	MARCALA	
76	SANTA ELENA	
77	YARULA	
78	CABAÑAS	
79	SANTA ANA	
80	OPATORO	
81	MERCEDES DE ORIENTE	
82	SAN ANTONIO DEL NORTE	
83	LAUTERIQUE	

No.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
84	GRACIAS	LEMPIRA
85	LEPAERA	
86	FLORES	
87	LA IGUALA	
88	SAN RAFAEL	
89	SAN MARCOS	OCOTEPEQUE
90	OCOTEPEQUE	
91	MERCEDES	
92	SANTA FE	OLANCHO
93	CATACAMAS	
94	JUTICALPA	

95	DULCE NOMBRE DE CULMÍ		
96	PATUCA		
97	SANTA MARÍA DEL REAL		
98	SAN ESTEBAN		
99	GUALACO		
100	SAN FRANCISCO DE BECERRA		
101	QUIMISTÁN		SANTA BÁRBARA
102	SANTA BÁRBARA		
103	PROTECCIÓN		
104	ILAMA		
105	LAS VEGAS		
106	SAN MARCOS		
107	TRINIDAD		

No.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	
108	NACAOME	VALLE	
109	SAN LORENZO		
110	LANGUE		
111	GOASCORÁN		
112	ALIANZA		
113	ARAMECINA		
114	CARIDAD		
115	AMAPALA		
116	OLANCHITO		YORO
117	YORO		
118	EL PROGRESO		
119	EL NEGRITO		
120	MORAZÁN		
121	SANTA RITA		
122	VICTORIA		
123	JOCÓN		

IRIS XIOMARA CASTRO SARMIENTO,
PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA.
RODOLFO PASTOR DE MARÍA
CAMPOS SECRETARIO DE ESTADO EN
EL DESPACHO DE LA PRESIDENCIA.
JOSÉ CARLOS CARDONA ERAZO
SECRETARIO DE ESTADO EN EL
DESPACHO DE DESARROLLO SOCIAL.
RIXI RAMONA MONCADA GODOY.

SECRETARIA DE ESTADO EN EL
DESPACHO DE FINANZAS. **TOMÁS**
EDUARDO VAQUERO MORRIS
SECRETARIO DE ESTADO EN LOS
DESPACHOS DE GOBERNACIÓN,
JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN.
EDUARDO ENRIQUE REINA
GARCÍA SECRETARIO DE ESTADO
EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES

EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL. **ÁNGEL EDMUNDO ORELLANA MERCADO** SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. **RICARDO ARTURO SALGADO** SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. **FREDIS ALONSO CERRATO VALLADARES** SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DESARROLLO ECONÓMICO. **DORIS YOLANI GARCÍA PAREDES** SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ASUNTOS DE LA MUJER. **HÉCTOR GUSTAVO SÁNCHEZ VELÁSQUEZ** SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE SEGURIDAD. **JOSÉ MANUEL ZELAYA ROSALES** SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DEFENSA NACIONAL. **JOSÉ MANUEL MATHEU AMAYA** SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE SALUD. **LUCKY HALACH MEDINA ESTRADA** SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RECURSOS NATURALES Y AMBIENTE. **DANIEL ENRIQUE ESPONDA VELÁSQUEZ** SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE EDUCACIÓN. **MELINA NATALIE ROQUE SANDOVAL** SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DERECHOS HUMANOS. **LAURA ELENA SUAZO TORRES** SECRETARIA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. **ERICK MEDARDO TEJADA CARBAJAL** SECRETARIO

DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGÍA. **MAURICIO ANTONIO RAMOS SUAZO** SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE. **LESLY SARAHÍ CERNA** SECRETARIA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. **YADIRA ESTHER GÓMEZ CHAVARRÍA** SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE TURISMO. **GLORIA ANNARELLA VÉLEZ OSEJO** SECRETARIA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS PATRIMONIOS DE LOS PUEBLOS DE HONDURAS. **OCTAVIO JOSÉ PINEDA PAREDES** SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE DESARROLLO COMUNITARIO, AGUA Y SANEAMIENTO. **DARÍO JOSUÉ GARCÍA VILLALTA** SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GESTIÓN DE RIESGO Y CONTINGENCIAS NACIONALES (COPECO). **FABIOLA CLAUDETT ABUDOJ MENA** SECRETARIA DE ESTADO PARA EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y ACUERDOS.”

ARTÍCULO 2.- El presente Decreto entrará en vigencia al día siguiente a su publicación en el Diario Oficial “LA GACETA”.

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, en el Salón de Sesiones del Congreso Nacional, a los diecinueve días del mes de Julio de dos mil veintitrés.

LUIS ROLANDO REDONDO GUIFARRO
PRESIDENTE

LUZ ANGÉLICA SMITH MEJÍA
SECRETARIA

JOSUÉ FABRICIO CARBAJAL SANDOVAL
SECRETARIO

Al Poder Ejecutivo
Por Tanto: Ejecútese

Tegucigalpa, M.D.C., 28 de julio de 2023

IRIS XIOMARA CASTRO SARMIENTO
PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

EL SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE
SEGURIDAD

Poder Legislativo

DECRETO No. 41-2023

EL CONGRESO NACIONAL,

CONSIDERANDO: Que el Artículo 1 de la Constitución de la República establece que: “Honduras es un Estado de derecho, soberano, constituido como República libre, democrática e independiente para asegurar a sus habitantes el goce de la justicia, la libertad, la cultura y el bienestar económico y social”.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto Legislativo No.62-2004, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta No.30,390”, en fecha 15 de Mayo de 2004, se constituye el Registro Nacional de las Personas (RNP) como una entidad autónoma.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto Legislativo No.108-2007, se declaró el Registro Nacional de las Personas (RNP) como una Institución de Seguridad Nacional y como un Órgano Especial del Estado vinculado estrechamente a la seguridad de la sociedad.

CONSIDERANDO: Que el Artículo 43-A de la Constitución de la República establece que: “El Registro Nacional de las Personas (RNP), es una Institución autónoma, de seguridad nacional, técnica estratégica, con personalidad jurídica, con independencia técnica, presupuestaria y financiera, tiene su domicilio en la Capital de la República, con competencia y jurisdicción nacional...”.

CONSIDERANDO: Que Constitución de la República establece en su Artículo 43-B, que: “La función pública registral corresponde al Registro Nacional de las Personas (RNP), quien es el órgano del Estado encargado de dar certeza, autenticidad y seguridad jurídica a los hechos, actos vitales y situaciones relacionadas con personas naturales, con los

objetivos de garantizar sus derechos civiles, sistematizando las inscripciones y anotaciones en sus registros, encargado de administrar el Sistema de Identificación Nacional y de elaborar y extender el Documento Nacional de Identificación, a todos los ciudadanos...”.

CONSIDERANDO: Que la Ley del Registro Nacional de las Personas (RNP) en su Artículo 16, numeral 6, establece que es Atribución de la Comisión Permanente determinar la organización de la Institución, creando, fusionando o suprimiendo las dependencias o unidades técnicas y administrativas que se consideren necesarias, para el funcionamiento eficiente de la Institución.

CONSIDERANDO: Que de conformidad al Artículo 205, Atribución 1) de la Constitución de la República, es potestad del Congreso Nacional: Crear, decretar, interpretar, reformar y derogar las leyes.

POR TANTO,

D E C R E T A:

ARTÍCULO 1.- Se Instruye a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas (SEFIN), incorporar en el presupuesto del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RNP)**, para el año 2023, en su Fuente número 11; un monto de **CIEN MILLONES DE LEMPIRAS (L.100,000,000.00)**, con el fin de garantizar la restructuración en dicha Institución.

ARTÍCULO 2.- Se Instruye a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas (SEFIN), realizar las gestiones necesarias a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el Artículo anterior.

ARTÍCULO 3.- El presente Decreto entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, en Sesión Extraordinaria, celebrado en el Salón de Sesiones del Congreso Nacional, el uno de junio de dos mil veintitrés.

LUIS ROLANDO REDONDO GUIFARRO
PRESIDENTE

CARLOS ARMANDO ZELAYA ROSALES
SECRETARIO

LUZ ANGÉLICA SMITH MEJÍA
SECRETARIA

Al Poder Ejecutivo

Por Tanto: Ejecútese.

Tegucigalpa, M.D.C., 02 de agosto de 2023.

IRIS XIOMARA CASTRO SARMIENTO
PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

LA SECRETARIA DE ESTADO EN EL
DESPACHO DE FINANZAS

Sección “B”



CERTIFICACIÓN

La Infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) **CERTIFICA**: Que, en el Punto Cuarto, Informes CONATEL, Inciso 1), del Acta No. 1,123 de la Sesión Ordinaria celebrada por esta Comisión, en fecha 22 de junio del año dos mil veintitrés (2023), resuelve:

Resolución NR003/23

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).-Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los veintidós (22) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 2, de la reforma de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, contenida en el Decreto 325-2013, de fecha 7 de marzo de 2014: “Corresponde al Estado, por medio del Presidente de la República, la formulación de las políticas relacionadas con las telecomunicaciones y las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC’s); y por medio de CONATEL, regular y fiscalizar la explotación y operación de las telecomunicaciones...”; “Corresponde al Estado, a través del Presidente de la República, la formulación de las políticas relacionadas con las telecomunicaciones y, por medio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), regular y fiscalizar la explotación y operación de las telecomunicaciones.”

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones aprobada mediante Decreto No. 185-95, de fecha 5 de diciembre de 1995; y modificada por Decreto No.118-97, del 26 de agosto de 1997, Decreto No.112-2011, del 22 de julio de 2011 y Decreto 325-2013, del 27 de febrero de 2014; en su Artículo 13, numerales 4, 5 y 6; se establecen las siguientes facultades y atribuciones de CONATEL: “Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones”; “Velar por el respeto de los derechos de los Usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses” y “Establecer los

mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los Usuarios podrán ejercer sus derechos ante los Operadores de los Servicios de Telecomunicaciones”.

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones en su Artículo 13, numerales 2, 4, 7 y 9, establecen lo siguiente: “CONATEL tendrá las facultades y atribuciones siguientes: ...2. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones internas, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales sobre telecomunicaciones. En caso de contradicción entre estos últimos y las leyes y demás disposiciones internas, prevalecerán los tratados; ...4. Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones; 7...Promover la competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones...9. Asegurarse de que los operadores de redes de telecomunicaciones den acceso, en igualdad de condiciones, a otros operadores y usuarios que se encuentren en las mismas o análogas circunstancias;” Asimismo, la reforma a la precitada Ley con el Decreto 325-2013, en el Artículo 14, numerales 8, 12 y 14 disponen lo siguiente: “También son facultades y atribuciones de CONATEL: ...8. Aplicar las sanciones previstas en esta Ley y en su Reglamento General y Resoluciones Normativas emitidas; ...12. Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICS de conformidad con esta Ley;...14. Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las TICs , con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia;”.

CONSIDERANDO:

Que conforme al Artículo 13, numeral 5, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, CONATEL está facultado para: Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y

evitar que se afecten indebidamente sus intereses, así mismo de acuerdo al artículo 14, numeral 15, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, CONATEL está facultada para: Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Operadores y Proveedores de servicios a fin de brindarles seguridad jurídica y predictibilidad en la regulación sectorial, a fin de que se desenvuelvan en un mercado de libre y leal competencia. Sin embargo, en la actualidad no se han establecido parámetros de calidad en la atención de los Usuarios entre los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; por lo que los Usuarios y/o Suscriptores están expuestos a arbitrariedades en la atención que reciben por parte de los Operadores, por lo que CONATEL ha determinado que resulta necesario establecer metas y mejoras en la satisfacción de los Usuarios con el objetivo de que estos se vean beneficiados con la utilización y el disfrute de los servicios de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que las condiciones de oferta y demanda de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones han permitido la masificación de estos; no obstante a la fecha no se ha emitido un Reglamento Específico que establezca y determine apropiadamente los requerimientos de calidad en cuanto a la atención personalizada, que se brinda por parte de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a sus propios Usuarios y/o Suscriptores; siendo necesario evitar que estos últimos queden a expensas de un mal trato o abusos que se les pueden aplicar o practicar por los Operadores con que contrataron un determinado Servicio, cuando realizan gestiones en base a sus derechos o intereses. Por otro lado, en la actualidad se desconoce la percepción de calidad del servicio y los diferentes Niveles de Satisfacción que los Usuarios y/o Suscriptores pueden tener, ya sea antes de la contratación o cuando se realiza la prestación de uno o de determinados Servicios Públicos de Telecomunicaciones; quedando expuestos a niveles deficientes en la utilización y disfrute de los servicios de telecomunicaciones que contrate; por lo cual, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), en el uso de sus facultades emite el presente Reglamento de Calidad en la Atención de Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, como instrumento regulatorio que tiene el objetivo de establecer normas de obligatorio cumplimiento por parte de los Operadores en beneficio de los Usuarios y/o Suscriptores de servicios públicos de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que en aplicación del Principio Rector de Transparencia, contenido en el Artículo 6, literal j) del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 23 de marzo de 2006; el presente Reglamento Específico de Calidad en la Atención de Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para su aprobación por esta Comisión, fue sometido al proceso de Consulta Pública en el período comprendido del 30 de mayo de 2023 al 05 de junio de 2023; en consecuencia, siendo que es un acto administrativo de carácter general, y para eficacia de los efectos buscados, deberá ser publicado en el Diario Oficial La Gaceta, conforme lo dispuesto en la legislación nacional y marco regulatorio aplicable.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 321 de la Constitución de la República; 120, 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 19 al 27, 32 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 13, 14, 20, 41, 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 72, 73, 74, 75, 78, 146, 242, 248, 249 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el “REGLAMENTO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”, el cual deberá leerse de la siguiente forma:

REGLAMENTO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad en la atención a los Usuarios y/o Suscriptores, que deberán ser implementados para su debida aplicación y gestión por parte de los Operadores

y Comercializadores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; con el fin de garantizar estándares mínimos, que resultan ser básicos en la atención personalizada de los Usuarios y/o Suscriptores que deben recibir cuando efectúan trámites y gestiones, así como proporcionar información a CONATEL para establecer mejoras en el marco regulatorio orientadas a beneficiar y empoderar a los Usuarios y Suscriptores, en cuanto a ser escuchados y considerar su opinión respecto a la percepción que tienen de la atención brindada, de la calidad sobre los servicios que le han sido proporcionados, así como visualizar las relaciones Usuario y/o Suscriptor con su Operador, e identificar medidas o acciones individuales o colectivas que promuevan la competencia y el respeto a los derechos de los Usuarios y/o Suscriptores establecidos en los respectivos títulos habilitantes y el marco regulatorio aplicable.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en el presente Reglamento será de aplicación tanto a los Operadores como a los Comercializadores Tipo Sub-Operadores y otros Comercializadores que presten Servicios Públicos de Telecomunicaciones bajo la modalidad de Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios. Del mismo, modo aplicará a los Usuarios en la modalidad de prepago cuando requieren atención respecto al cumplimiento de sus derechos e intereses, respecto a todos los servicios y promociones que se les brindan bajo esta modalidad.

Para los Operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, que cuenten con una cantidad menor a cuatro mil (4,000) Suscriptores a nivel nacional, únicamente deberán de cumplir con lo estableciendo con las obligaciones indicadas en el Artículo 28 del presente reglamento.

Artículo 3.- Definiciones

Para efectos del presente instrumento regulatorio, además de los términos y definiciones establecidas en el marco regulatorio, se establecen las siguientes:

Centros de Atención u Oficinas Comerciales: Son las oficinas o centros que se tiene habilitados por parte de los Operadores, con personal y sistemas para la atención de gestiones y reclamos de los clientes, Usuario y/o Suscriptores, y que son puntos administrados directa por los Operadores, Comercializadores o indirectamente tercerizado o por distribuidores; comprendiendo en este último caso, a todos aquellos que cuenten con acceso a los sistemas de atención al Usuario y/o Suscriptores de los referidos Operadores.

Sistema de Atención: Es la plataforma o herramienta informática que utiliza el Operador o Comercializador, para registrar la atención de las transacciones, gestiones y trámites que formulan los Usuarios y/o Suscriptores, a fin de mejorar la comunicación, desarrollar mecanismos o procesos para una experiencia personalizada, disminuir los tiempos de respuesta y dejar constancia de la trazabilidad de los procesos, de cómo se atienden y resuelven los requerimientos, se satisfacen las necesidades de información y mejora la percepción de los Suscriptores y Usuarios finales.

Trámite: Para denominar a todo tipo de transacción, gestión o acción realizada por los Usuarios y/o Suscriptores ante los Operadores o Comercializadores que tenga por finalidad realizar, entre otros: reclamos, altas, bajas, portabilidad numérica, cambio o migración de planes, renovación de contratos, reporte de fallas, exigencia de compensación por fallas, arreglos de pago y/o consultas en general, entre otros.

Artículo 4.- Derecho de los Usuarios y/o Suscriptores de Elegir el Canal de Atención

Los Usuarios y/o Suscriptores tienen derecho a elegir libremente el o los canales disponibles de atención que utilizarán para efectuar cualquiera de sus Trámites, ya sea de manera presencial, avocándose a las Oficinas Comerciales, o vía telefónica, a través de marcación de números gratuitos o códigos cortos para acceder a los servicios de información y asistencia, o mediante medios digitales, como ser: el sitio Web del Operador, correo electrónico, chat en línea, redes sociales, o aplicaciones informáticas creadas por el Operador como parte de los mecanismos en línea, u otro medio que sea implementado por el Operador; a efectos de que sus Usuarios y/o Suscriptores puedan realizar cualquier tipo de Trámite.

Para estos efectos, los Operadores no podrán establecer restricciones o limitar la atención de cualquier Trámite que decida efectuar el Usuario y/o Suscriptor, a través de un canal de atención específico; salvo que alguna normativa emitida por CONATEL lo indique expresamente en contrario. Lo anterior, no impide incluso que, cuando el Usuario y/o Suscriptor se encuentre en una oficina comercial, pueda tener la opción de comunicarse con otro canal para tal efecto.

En el caso de las atenciones telefónicas o mediante medios digitales, el Operador deberá establecer mecanismos de validación, los cuales deberán ser fáciles de utilizar, para prevenir la suplantación de identidad o fraudes.

Artículo 5.- Calidad en el Trato Brindado a los Usuarios Finales y/o Suscriptores

Los Operadores deberán brindar a los Usuarios y/o Suscriptores un trato digno y cortés, con predisposición para la atención y solución de sus Trámites de forma inmediata, a través de sus canales de atención presencial, telefónico o medios digitales.

En la atención y solución de los Trámites de los Usuarios y/o Suscriptores debe prevalecer el respeto a los derechos, cumplimiento de obligaciones de las partes, el trato justo y en forma general la legalidad derivada de lo establecido en el Marco Regulatorio Aplicable. La satisfacción del Suscriptor y/o Usuario final debe ser una prioridad y debe de estar por encima de todo, en el entendido de que la prestación de un buen Servicio comienza, con una atención personalizada que busca obtener una beneficiosa relación contractual, tanto técnica, comercial y de prestación del servicio.

Indistintamente, del tipo de trámite que se realice por parte de los Usuarios y/o Suscriptores, la buena fe, la tolerancia y las buenas costumbres entre Operadores de Servicios y Usuarios y/o Suscriptores deben imperar; la atención se debe brindar y documentar cualquier comentario, dejando constancia de argumentos y copia de información que respalde el trámite a realizar; si la persona esta irritada o desea discutir, se debe evitar confrontaciones.

CAPÍTULO II**SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO E INDICADORES DE CALIDAD****Artículo 6.- Registro de Eventos de Inoperatividad del Sistema de Atención en Canales de Atención de Tipo Presencial, Telefónica, Digitales vía Internet**

Los Operadores deberán contar con un registro correlativo de los diferentes tipos de Trámites, así como de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención que afecten la realización de los Trámites de los Usuarios y/o Suscriptores en los canales de atención de tipo presencial, vía telefónica, plataformas digitales y vía aplicaciones informáticas. Este registro deberá encontrarse a disposición de CONATEL cuando éste lo requiera, debiendo contener:

- i) La fecha y hora precisa (a nivel de minutos) del inicio de la inoperatividad de sus sistemas.

- ii) Los tipos de Trámite que no pudieron ser ingresados en sus sistemas.
- iii) La causa que originó la inoperatividad en sus sistemas.
- iv) La fecha y hora precisa (a nivel de minutos) del reinicio de la operatividad del canal de atención.

En estos casos, cuando se produzcan eventos de inoperatividad en el sistema o en cualesquiera de los tipos de atención a parte de lo indicado en el Artículo 7, del presente Reglamento; en caso de pérdida total de los medios de atención, se deberán implementar mecanismos alternativos que permitan la realización de los Trámites críticos de los Usuarios y/o Suscriptores ante la inoperatividad de sus sistemas de atención.

Para efectos de este artículo, se considerarán como Trámites críticos, la suspensión del servicio por motivo de robo, hurto o extravío del equipo terminal del Usuario y/o Suscriptor, reporte de averías, formulación de reclamos, presentación de recursos, reclamos y quejas por parte de los Usuarios y/o Suscriptores.

Los Operadores deberán reportar a CONATEL mediante correo electrónico, a la Unidad de Protección al Usuario, la ocurrencia de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención al Usuario, a más tardar a los dos (2) días hábiles subsiguientes de haberse producido o de ocurrido el hecho, incluyendo la información contenida en el registro de eventos.

No se considerará como inoperatividad en los sistemas de atención, las ventanas de mantenimiento que el Operador que haya programar periódicamente en el horario de 0 a 6 horas del día, siempre que este hecho se haya comunicado previamente a CONATEL; lo anterior, por ser horas inhábiles de atención, y adicionalmente, por mantenimiento en días inhábiles por feriados nacionales o por caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 7.- Indicador de Inoperatividad del Sistema de Atención al Usuario y/o Suscriptor en Centros de Atención u Oficinas Comerciales; Servicio de Información y Asistencia Telefónica

Con la finalidad de impulsar la mejora en cuanto a los Sistemas de Atención al Usuario y/o Suscriptor, de tal manera que estos no se encuentren imposibilitados de realizar sus Trámites

por la inoperatividad de plataformas o sistemas informáticos empleados para tales fines, se establece que se deberá recopilar el siguiente indicador por cada Oficina de Atención y de manera general por mes:

1. Cálculo Mensual por Oficina de Atención e Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA):

Medido como el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los Trámites de los Usuarios y/o Suscriptores, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.

2. El objetivo de este indicador, es impulsar la mejora de los sistemas de atención al Usuario y/o Suscriptor de los Operadores en lo que respecta a los Sistemas de Atención, así como la trazabilidad de la operatividad de los mismos; de tal manera que, los Usuarios y/o Suscriptores que acuden a los Operadores no se encuentren impedidos de realizar sus Trámites por la inoperatividad de estos, lo cual podrá ser verificado por CONATEL.

7.1. Cálculo Mensual por Oficina de Atención:

$$CSA_i = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes, por oficina}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes, por oficina}} \times 100$$

donde:

i: es el nombre o número de la oficina de atención.

7.2. Cálculo Indicador General:

$$CSA = \frac{\text{Suma de las horas en que cada uno de los sistemas de atención estuvo inoperativo por mes}}{\text{Suma del total de horas en que debió estar operativo cada uno de los sistemas de atención al mes}} \times 100$$

Para el cálculo de este indicador se deberá considerar cada uno de los canales de atención telefónica, como una oficina de atención distinta.

Artículo 8.- Sistemas de Control e Información de Atenciones en Centros de Atención y Oficinas Comerciales

Los Operadores deberán implementar los sistemas necesarios que permitan un adecuado control de las atenciones que se brindan a los Usuarios y/o Suscriptores en todas sus oficinas comerciales y demás canales de atención que utilizan, así como el almacenamiento de la información sobre el referido control de las atenciones de acuerdo al Trámite realizado. Dicho sistema deberá contener como mínimo, información acerca de la fecha y la hora, a nivel de minutos, para precisar el arribo de cada Usuario a la oficina comercial del Operador y se le entrega un ticket para ser atendido y entrar en cola conforme a lo que se indica en el Artículo 9.

En todo caso, con relación a la gestión meramente realizada, es obligación de los Operadores conservar por un período de doce (12) meses la información en su sistema de registro de las gestiones realizadas de un cliente que no termine en un reclamo o denuncia abierta de Trámite. Para el caso que la gestión realizada si termina en un reclamo o denuncia que se encuentre en Trámite legalmente abierto, conforme al debido proceso del marco legal o regulatorio, es obligación de los Operadores conservar las evidencias hasta que se cierre el proceso legal.

Sujeto a lo anterior, el referido sistema deberá permitir su auditabilidad, debiendo conservarse la información de dicho sistema y mantener hasta que se solucione el Trámite a satisfacción del Usuario y/o Suscriptor para cerrar así el caso; o mantener los registros por mayor tiempo, al existir un reclamo o denuncia abierta de Trámite, hasta que se resuelva conforme al debido proceso de acuerdo al marco legal o regulatorio aplicable. Los reportes y el acceso a la información de dicho sistema deberán encontrarse a disposición de CONATEL cuando éste lo requiera o los solicite, de acuerdo a los términos que se indiquen para dar cumplimiento en tiempo y forma.

Artículo 9.- Entrega de Constancia, Ticket o Comprobante de Atención Virtual o Presencial

Los Operadores deberán entregar un ticket o comprobante de atención al Usuario y/o Suscriptor, ya sea de manera virtual para trámites o gestiones en línea o de manera impresa o física al arribar a la oficina comercial, en los cuales se les consigne un código único y la información relativa a la fecha y la hora (con

detalle a nivel de minutos) al momento de su entrega, para dar por iniciado el tiempo de espera hasta ser atendido por un agente de servicio al cliente, en los diferentes canales de atención, forma telefónica, virtual o presencial en un centro de atención u oficina comercial.

Dicha constancia o comprobante virtual o de arribo deberá ser entregado al Usuario y/o Suscriptor de manera inmediata al ingresar al sistema de atención en línea o a su llegada a la oficina comercial, independientemente si por razones de aforo capacidad no pudiera ingresar a ella.

La constancia o comprobante o tiquete de arribo que es entregada al Usuario y/o Suscriptor deberá considerarse una atención preferente, a las personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas y los adultos mayores en lugares de atención al público, no requiere ser diferenciada con base en el tipo de trámite que se solicite el Usuario y/o Suscriptor.

Artículo 10.- Centros de Atención u Oficinas Comerciales

Los Operadores deberán destinar en sus Centros de Atención u Oficinas Comerciales, un área o zona que permita realizar todos los Trámites de manera expedita. El objetivo en el área de recepción es que se logre captar la demanda del Usuario y/o Suscriptor respecto a la solicitud de su Trámite, ya sea para obtener información, aclarar dudas o interponer un reclamo o queja; por lo cual el área de espera se debe acondicionar apropiadamente, esto incluirá la climatización y el mobiliario necesario y adecuado, como asientos o sillas, que permita la espera de los Usuarios y/o Suscriptores para la atención de sus Trámites en condiciones de comodidad, confort y bienestar de los Usuarios y/o Suscriptores mientras esperan ser atendidos o están siendo atendidos.

Artículo 11.- Indicadores de Calidad de Atención Presencial

A efectos de evaluar la calidad de la atención brindada en Centros de Atención o las Oficinas Comerciales, así como evitar la discriminación respecto al tipo de atención que es requerido y propiciar la disminución del tiempo de espera, los Operadores deberán recopilar información de los siguientes indicadores:

11.1. Indicador de Tiempo de Espera para Atención

Presencial (TEAP): El cual es destinado con el objeto de medir el porcentaje de atenciones presenciales en Oficinas Comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde que el Usuario y/o Suscriptor recibió la constancia o tiquete de arribo a un Centro de Atención u Oficina Comercial de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9, del presente Reglamento.

a. Cálculo mensual por Oficina de Comercial y Trámite:

$$TEAP_{ij} = \frac{\text{Número de atenciones personales por trámite y oficina en un mes, atendidas dentro los primeros 15 minutos de espera}}{\text{Número total de atenciones personales por trámite y oficina, en un mes}} \times 100$$

Donde:

TEAP = Tiempo de Espera para Atención Presencial.

i = Nombre de la Oficina Comercial y **j** = tipo de trámite (alta, baja, consulta y reclamo)

Atenciones Personales = Comprobantes o constancias de arribo entregadas a los Usuarios y/o Suscriptores

Notas: Los quince (15) minutos deben ser contabilizados desde la entrega al Usuario y/o Suscriptor de la constancia de arribo, hasta que se inicia la atención al Usuario y/o Suscriptor por un agente.

b. Cálculo Mensual del indicador General:

$$TEAP = \frac{\text{Número total de atenciones personales en un mes, atendidas dentro de los primeros 15 minutos de espera}}{\text{Número total de atenciones personales en un mes}} \times 100$$

Meta del TEAP general:

Meta del TEAP específica: En ningún caso el valor del TEAP_{ij} deberá ser inferior al 40%.

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
TEAP	55%	65%	75%	80%

Unidad de Medida: Porcentajes

11.2. Indicador de Deserción en Atención Presencial

(DAP): Para medir el porcentaje de Usuarios y/o Suscriptores que recibieron un comprobante, tiquete o constancia de arribo a la Centro de Atención u Oficina Comercial, pero que se retiraron antes de realizar su Trámite.

Este indicador tiene por objetivo promover la planificación de los Operadores respecto a la atención de los Usuarios y/o Suscriptores, evitando la congestión del público en sus Centros de Atención u Oficinas Comerciales.

a. Cálculo Mensual por Oficina de Atención:

$$DAP_i = \frac{\text{Número de usuarios que se retiraron sin ser atendidos por oficina, en un mes}}{\text{Número total de atenciones personales por oficina, en un mes}} \times 100$$

Donde: i: Nombre de la Oficina Comercial

Atenciones personales = Comprobante, tiquete constancias de arribo entregadas a los Usuarios y/o Suscriptores.

b. Cálculo Mensual del Indicador General:

$$DAP = \frac{\text{Número total de usuarios que se retiraron sin ser atendidos, en un mes}}{\text{Número total de atenciones personales, en un mes}} \times 100$$

NOTA: Se considera como Usuario y/o Suscriptor no atendido, cuando el intervalo de tiempo entre la atención de una constancia de arribo precedente y la subsiguiente, por punto de atención (ventanilla), es menor o igual a dos (2) minutos.

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
DAP	10%	8%	6%	5%

Unidad de Medida: Porcentajes

Artículo 12.- Indicador Sobre Reclamos Registrados en el Libro de Quejas

Los Trámites que resulten de inconvenientes, problemas y/o reclamos que los Usuarios y/o Suscriptores han registrados en los Libros de Quejas de Centros de Atención u Oficinas Comerciales de los Operadores, deberán ser atendidas de oficio y resueltas por los Operadores según los procedimientos establecidos, informando a los Usuarios y/o Suscriptores sobre la solución o gestión realizada.

El indicador de **Reclamos del Libro de Quejas Resuelto (RLQR)** tiene por objetivo, mejorar la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores que dejan sus comentarios en los Libros de Quejas de los Centros de Atención o en las Oficinas Comerciales de los Operadores.

a. Cálculo Reclamos del Libro de Quejas Resuelto:

$$RLQR_i = \frac{\text{Reclamos del Libro de Quejas resueltos en el mes}}{\text{Número total de Reclamos Interpuestos en un mes}}$$

Donde:
i: nombre de la oficina de atención

b. Cálculo Mensual del Indicador General:

$$RLQR = \frac{\text{Reclamos del Libro de Quejas resueltos en el mes}}{\text{Número total de reclamos interpuestos en un mes}}$$

Meta del RLQR General:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
RLQR	80%	90%	95%	100%

Unidad de Medida: Porcentajes

Artículo 13.- Indicador de tasa de abandono de Suscriptores

A efectos de evaluar la satisfacción y fidelización de los Usuarios y/o Suscriptores mediante su permanencia o retención de los mismos, los Operadores deberán recopilar el siguiente indicador, cuyo objetivo es impulsar la mejora en la calidad del servicio y atención recibida por Usuario y/o Suscriptores mostrando el nivel de retención o fidelización de los Suscriptores de un determinado Operador:

Indicador de Tasa de Abandono (TAS): resulta de medir como el porcentaje de Suscriptores perdidos (bajas) en un trimestre dividido entre el número de clientes al inicio del trimestre. De acuerdo a lo siguiente:

$$TAS = \frac{\text{Suscriptores Perdidos en un Trimestre}}{\text{Total de Suscriptores al inicio del trimestre}}$$

Artículo 14.- Índice de Recomendación

A efectos de evaluar el grado de la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores, mediante la Atención recibida, promoción y prestación de los Servicios al Usuario y/o Suscriptores por parte de un determinado Operador, estos deberán recopilar el siguiente indicador:

Índice de Recomendación (IR): Con el propósito de medir la disposición de los Usuarios y/o Suscriptores para recomendar a su Operador, como un buen proveedor de servicio a terceras personas; para este fin se buscaría clasificar a los Usuarios y/o Suscriptores en tres (3) grupos: 1) Promotores, 2) Pasivos y 3) Detractores; y para lograr cuantificar y conocer estos datos; se deberá consultar a cada Usuario y/o Suscriptor que ha sido atendido en los diferentes tipos de trámites realizados, con la siguiente pregunta:

“En una escala del 1 al 10 ¿Qué tan dispuesto está usted a recomendar a este Operador?”.

Cuyas respuestas se clasificarán de la siguiente manera:

Repuestas con 1, 2, 3, 4, 5 y 6	Repuestas con 7 o 8	Repuestas con 9 o 10
Detractores	Pasivos	Promotores

De esta manera, los que respondan con 9 y 10, son Promotores; los que respondan con 7 y 8 son Pasivos; y los que indiquen con 1 al 6 son Detractores.

Bajo el criterio anterior, se establece el objetivo del indicador por Servicio de Telecomunicaciones suministrado, al cuantificar la Percepción de Satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores de quien le brinda el o los Servicios de Telecomunicaciones de los cuales se hace uso, buscando impulsar una mejora en la calidad del servicio y de la atención que es proporcionada a los Usuarios y/o Suscriptores, dando a conocer que tan dispuestos a recomendar a un determinado Operador están.

$$IRi = \frac{\text{Usuario y/o Suscriptores Promotores}}{\text{Usuario y/o Suscriptores encuestados}} - \frac{\text{Usuario y/o Suscriptores Detractores}}{\text{Usuario y/o Suscriptores encuestados}}$$

Entendiéndose los Usuarios y/o Suscriptores encuestados, como aquellos que respondieron a la encuesta.

El cual deberá ser recopilado cada trimestre para cada servicio público de telecomunicaciones.

Donde i, es para el Servicio Público de Telecomunicaciones específico para el cual se brindó el trámite.

IRn, Si la cuantificación es de manera general, es decir que es cuantificar todos los Servicios, se deberá indicar que éste es de manera general.

Artículo 15.- Indicador Facilidad de Interacción

Se establece a los Operadores la siguiente métrica de la experiencia del Usuario y/o Suscriptor, con la facilidad con la que los Suscriptores y/o Usuarios finales pueden: a) utilizar sus servicios, b) resolver un problema de asistencia o c) encontrar la información que necesitan en los diferentes medios con que cuenta el Operador; que puede ser tanto en Oficinas de Atención al Usuario y/o Suscriptor, como también, líneas telefónicas, medios digitales, entre otros; para este fin se busca evaluar la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores al evaluar la facilidad de interacción de los servicios de atención brindada respecto al trámite efectuado y que son brindados por un determinado Operador. Este indicador se calcula utilizando la escala de Likert, a través de una escala de calificación, que permite conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo del público con respecto a un tema específico.

15.1 Indicador de Facilidad de Interacción (IFI): mide el nivel de facilidad que experimentaron los Suscriptores y/o Usuarios finales como parte de la experiencia y/o resultado del trámite, buscando generar lealtad al reducir los esfuerzos del Usuario y/o Suscriptor en sus gestiones ante el Operador.

El objetivo del indicador es contribuir con la medición de la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores, dada su relación con el pilar de la experiencia del cliente incluyendo tiempo y esfuerzo, con el fin de medir y minimizar el esfuerzo del cliente para crear procesos eficientes, y para mantener a los consumidores satisfechos y leales.

Para medir el IFI, se debe construir una escala respondiendo a la pregunta:

¿Qué tan fácil fue resolver su solicitud con el Operador?

1. Muy Dificil	2. Dificil	3. Neutral	4. Fácil	5. Muy Fácil
----------------	------------	------------	----------	--------------

El Total de Incidentes para este indicador se calcula de la siguiente manera: Multiplicando cada respuesta por su numeral, es decir:

= (1) x (cantidad de respuestas Muy Dificil) + (2) x (cantidad de respuestas Dificil) + (3) x (cantidad de respuestas Neutral) + (4) x (cantidad de respuestas Fácil) + (5) x (cantidad de respuestas Muy Fácil)

$$IFI = \frac{\text{Total de incidentes}}{\text{Total de respuestas}}$$

Este indicador se medirá en forma trimestral.

Meta del IFI:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
IFI	4	4.5	4.6	4.7

Artículo 16.-Indicador de Satisfacción del Usuario y/o Suscriptor (ISU)

Este indicador permite evaluar el nivel de satisfacción del Usuario y/o Suscriptor, muestra en qué medida el Operador logra cumplir con las expectativas de sus abonados.

A efectos de evaluar la satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores mediante la promoción de los servicios de un determinado Operador, estos deberán recopilar trimestralmente el siguiente indicador:

Para medir el nivel de satisfacción del Usuario y/o Suscriptor (ISU) se debe construir una escala respondiendo a la pregunta:

¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado por el Operador?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Neutral	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

El Total de Incidentes se calcula, de la suma resultante de multiplicar cada respuesta por su numeral correspondiente, es decir:

Total de Incidentes = (1) x (cantidad de respuestas Muy insatisfecho) + (2) x (cantidad de respuestas Insatisfecho) + (3) x (cantidad de respuestas Neutral) + (4) x (cantidad de respuestas Satisfecho) + (5) x (cantidad de respuestas Muy satisfecho)

$$ISU = \frac{\text{Total de Incidentes}}{\text{Total de respuestas}}$$

Este indicador se medirá en forma trimestral.

Meta del ISU general:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
ISU	4	4.5	4.6	4.7

Artículo 17.- Indicador de Causa de la Baja en los Contratos (ICBC)

En indicador tendrá como objetivo principal conocer las principales causas por la que los Suscriptores cancelan o dan de baja los servicios de telecomunicaciones contratados.

El Operador deberá consolidar de manera trimestral por categoría o tipo, el causal que llevo a la decisión de dicha baja al servicio contratado, tales como:

1. Inconformidad con la tarifa o precio del servicio,
2. Problemas de cobertura,
3. Fallas en el o los servicios contratados,
4. Por deficiencias en la atención brindada,
5. Otras causas.

$$ICBCi = \frac{\text{Total bajas por motivo (i) en el trimestre}}{\text{Total de bajas en el trimestre}}$$

i: es el motivo de cancelación del 1 al 5.

Artículo 18.- Grado de Satisfacción y Percepción de la Calidad

Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta trimestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto a los servicios públicos de telecomunicaciones. Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros establecidos en el presente reglamento y como mínimo se deberán considerar los siguientes aspectos en la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad:

1. **Atención Personalizada:** Incluye el trato brindando al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
2. **Atención Telefónica:** Incluye trato comercial y cumplimiento en atención al trámite vía telefónica.
3. **Reparación de Averías:** Grado de satisfacción con la atención y reparación de averías.

4. **Facturación del Servicio:** Grado de satisfacción con la facturación y cobro.

5. **Funcionamiento del Servicio:** Grado de satisfacción con la calidad del servicio.

La medición del Grado de Satisfacción y Percepción de la calidad indicada en el presente Artículo, deberá ser realizada por una empresa independiente del Operador, la cual elaborará un informe con su respectiva ficha técnica de la encuesta realizada, dicha encuesta deberá ser estadísticamente representativa de la cantidad de Suscriptores, la cual deberá aplicarse con un nivel de confianza de al menos 95% y un margen de error no mayor al 3%, para medir estos indicadores en una escala del 1 al 5 (donde 1 representa Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho), este informe será entregado a CONATEL semestralmente por el Operador, firmado y sellado por parte de la empresa encuestadora.

CAPÍTULO III

CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TELEFÓNICA

Artículo 19.- Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica

Los Operadores deberán contar con un sistema que permita el registro atención de llamadas de las atenciones telefónicas, el cual será auditable, debiendo conservarse la información de las atenciones telefónicas por un período mínimo de doce (12) meses para los casos resueltos, para los demás casos, se sujetará a lo indicado en el Artículo 8 del presente Reglamento.

Este registro deberá encontrarse a disposición de CONATEL cuando éste lo requiera, debiendo contener, como mínimo:

1. El número telefónico del Usuario y/o Suscriptor que realiza el trámite.
2. La fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la atención telefónica.

3. Identificación del tipo de Trámite, especificándose el tipo de Trámite, consulta o reclamo que se realiza y cuando corresponda, indicar si se resolvió en el momento que el Usuario y/o fue atendido o si se escaló a otra área para dar solución.

Artículo 20.- Publicidad en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica

En caso de que los Operadores decidan incluir publicidad comercial en los servicios de información y asistencia telefónica, el tiempo utilizado para estos efectos será contabilizado como parte del cálculo del Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana. Cualquier información deberá permitir que las personas con capacidades especiales también puedan permanecer informados. En aquellos casos que el sistema de atención no genere voz, ya que existe una pausa antes de que contesten, se contabilizará como tiempo de llamada.

Artículo 21.- Indicadores de Calidad de Atención Telefónica

Todo tipo de Atención debe de realizar de la manera más eficiente posible, sea atención vía telefónica, por mensajería, WEB o

aplicaciones informáticas; para lo cual, el personal de atención debe de tener la preparación práctica y/o formación básica para ayudar a resolver y llevar a cabo la mejor atención posible y estar dispuesto a brindar respuesta para solucionar cualquier tipo de Trámite por inconvenientes, problemas, requerimiento o responder preguntas complejas, con simplicidad y eficacia. Para lo cual, se establece el siguiente Indicador:

21.1. Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT)

Este indicador, es medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el Usuario, como por ejemplo, cuando el asistente del Operador finalizó la llamada, y el Suscriptor y/o Usuario final, se quedó sin una respuesta de registro en el sistema; el objetivo del mismo, es motivar a la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica, y crear responsabilidad en el personal de los Operadores para que se involucre responsablemente en propiciar respuestas y soluciones que satisfagan los trámites y problemas de los Usuarios y/o Suscriptores, así como el cierre o culminación apropiada de los trámites realizados por esta vía.

Cálculo del indicador CAT, de manera general:

$$CAT = \frac{\text{Número de llamadas no finalizadas por el usuario, por mes}}{\text{Número total de llamadas atendidas por mes por canal de atención telefónico}} \times 100$$

Donde:

- **Canal de Atención Telefónico** = distintos números establecidos por la empresa operadora para la atención telefónica.

Nota: Se incluyen todas las llamadas que han sido atendidas independientemente del trámite.

Meta del Indicador CAT:

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
CAT	10%	8%	6%	5%

Unidad de Medida del Indicador CAT: En Porcentaje (%)

Este indicador deberá ser recopilado trimestralmente.

21.2. Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH): Este indicador tiene el propósito de medir el porcentaje de llamadas atendidas: (i) AVH1= dentro de los primeros (cuarenta) 40 segundos contados a partir de iniciada la llamada por parte del Usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un agente humano. (ii) para el caso del Servicio de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS)) AVH2 = dentro de los primeros (veinte) 20 segundos contados a partir de iniciada la llamada por parte del Usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un agente humano.

$$AVH1 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, donde la opción de comunicación con el operador humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada}}{\text{Número total de llamadas mensuales realizadas al canal de atención telefónico}} \times 100$$

$$AVH2 = \frac{\text{Número de llamadas mensuales, por canal de atención telefónico, atendidas por un operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario opta por esta opción}}{\text{Número total de llamadas mensuales atendidas por un operador, por canal de atención telefónico}} \times 100$$

El Objetivo de este indicador es propiciar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los Usuarios y Suscriptores.

Nota: Los Operadores pueden contar con uno o más canales de atención telefónica, por lo que entregarán el indicador por cada canal, tipo o medio de atención.

Meta del Indicador AVH1

Indicador / Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
AVH1	65%	75%	80%	85%

Unidad de Medida del Indicador AVH1: Porcentajes

Meta del Indicador AVH2

Indicador/ Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4 en adelante
AVH2	50%	60%	70%	80%

Unidad de Medida del Indicador AVH2: Porcentajes

Este indicador deberá ser recopilado trimestralmente.

CAPÍTULO IV

DISPOCISIONES PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN

Artículo 22.- Entrega de Información

Los Operadores están sujetos a la obligación de recopilar los indicadores del presente Reglamento, debiendo presentar los mismos en el Informe Periódico Semestral, que se entrega a CONATEL. Esta información debe ser desagregada de manera trimestral, para cada Servicio Público de Telecomunicaciones, mediante los sistemas digitales que CONATEL disponga para su entrega.

Artículo 23.- Información sobre la Gestión de Reclamos

Después de realizar un reclamo por parte un Usuario y/o Suscriptor, en caso de que este no sea inmediatamente resuelto, el Operador deberá remitir al Usuario y/o Suscriptor el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el Usuario y/o Suscriptor o en su defecto, enviar por mensaje SMS al número del Servicio de Telefonía Móvil indicado por el Usuario y/o Suscriptor, la información de la materia de reclamo, tipo de reclamo, la fecha máxima para dar respuesta y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

En los casos de reclamos realizados vía telefónica, el Operador deberá grabar la comunicación, informando de ello al Usuario y/o Suscriptor. El Operador debe almacenar la grabación de audio en la que conste el mensaje íntegro de la petición del Usuario y/o Suscriptor.

Artículo 24.- Acceso al Expediente de Atención y Estado del Trámite

En cualquier momento del procedimiento de reclamo, si este no fue resuelto inmediatamente por el Operador, el Usuario y/o Suscriptor tiene derecho a conocer el estado de su Trámite, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, mediante consulta telefónica o vía canales soportados en el internet.

El acceso al expediente en Trámite se concede de manera inmediata a la solicitud efectuada, en la oficina en la que éste se encuentre. El acceso al expediente concluido se concede en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud; debiéndose informar al Usuario y/o Suscriptor, el día, la hora en el que podrá consultar el mismo.

El acceso al expediente, no debe vulnerar el secreto a las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por la legislación aplicable.

Artículo 25.- Mecanismos Adicionales de Acceso e Información Contendida en el Expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, los Operadores, deben implementar mecanismos que permitan a los Usuarios y/o Suscriptores acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o Centros de Atención de los Operadores.
2. Mecanismos en línea en sitio o página WEB del Operador en el vínculo denominado "Información para Usuarios y/o Suscriptores" de su página web, previa validación, mediante una cuenta o clave secreta. El Operador, debe proporcionar al Usuario y/o Suscriptor al momento de la presentación del reclamo la información para obtener su cuenta o clave secreta.

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles

contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año, contado desde la fecha en la cual la solución que puso fin al procedimiento quedó firme.

Asimismo, el Operador deberá enviar al Usuario y/o Suscriptor, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:

- a. La emisión de la respuesta de primera instancia ante el Operador, la cual puede ser consultada en el expediente en formato digital.
- b. Así como dar a conocer el plazo máximo para la presentación de una Denuncia ante CONATEL, como segunda instancia, si la respuesta otorgada en primera instancia, violenta sus derechos e intereses, quedando insatisfecho respecto al Trámite realizado.

Dicha información se debe enviar al teléfono móvil vía SMS o dirección electrónica indicada por el Usuario y/o Suscriptor, en la fecha consignada, ya sea de manera electrónica en el sistema o en la documentación que se encuentra almacenada en el expediente en formato digital, según el plazo máximo establecido, brindando el enlace o link de acceso a dicho expediente, bajo las medidas de seguridad para el acceso correspondiente.

Artículo 26.- Monitoreo de CONATEL sobre la Satisfacción del Usuario

CONATEL realizará el monitoreo de la calidad de la atención a los Usuarios y/o Suscriptores por parte de los Operadores, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los Usuarios y/o Suscriptores respecto a las atenciones brindadas en los canales de atención presencial, telefónico y medios digitales; lo anterior, mediante la aplicación de encuestas de opinión de manera física o por medios digitales; para esto el personal de CONATEL realizará visitas a los Centros de Atención y Oficinas Comerciales de los Operadores, con el objetivo de entrevistar a personas atendidas y levantar encuestas; así mismo las encuestas realizadas se utilizarán para la verificación del cumplimiento de la presente normativa y el marco regulatorio aplicable. Los Operadores deberán colaborar promoviendo en sus sitios web y a través de sus redes sociales las encuestas que CONATEL diseñe para que sean completadas por sus Usuarios y/o Suscriptores. Los resultados de dichas encuestas serán publicados en el sitio web de CONATEL, así como en sus redes sociales para conocimiento de Usuarios, Suscriptores y del público en general.

Además, CONATEL creará un indicador sobre el Índice de la Calidad del Servicio de Telecomunicaciones, (IQST) compuesto con la información de los indicadores sobre la satisfacción del Usuario y/o Suscriptor del presente reglamento y los indicadores técnicos de la calidad de las redes, establecidos en las normativas correspondientes, a fin de poder establecer, cuál es el Operador que ofrece la mejor calidad de servicio a sus Usuarios, en un determinado servicio de telecomunicaciones. La información de este indicador será publicada en el sitio web de CONATEL, así como en redes sociales de la institución, con el propósito de crear un ranking de calidad y así ayudar a los Usuarios y/o Suscriptores a conocer cuáles son los Operadores que prestan su servicio con la mejor calidad.

Artículo 27.- Verificación de la Información sobre Parámetros de Calidad

Conforme a lo indicado en el Artículo 26, del presente Reglamento, CONATEL podrá realizar sus propias verificaciones sobre la información suministrada por los Operadores, ya sea mediante con sus propios equipos y medios, así como las auditorías que considere pertinentes o por medio de la evaluación in situ de los procedimientos, procesos, constancias e instancias que sustenten la información brindada. Los Operadores estarán obligados a permitir el libre acceso del personal de CONATEL a sus instalaciones, equipos y registros, así como brindar toda la información soporte, logística y medios de pruebas que les sea requerida por parte de CONATEL para tal fin.

Artículo 28.- Obligación para los Operadores con menos de cuatro mil (4,000) Suscriptores

Los Operadores, Comercializadores Tipo Sub-Operadores y otros Comercializadores con menos de cuatro mil (4,000) Suscriptores deberán cumplir con lo establecido en los artículos 5, 10, 16, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 29 y 30 del presente reglamento, en consideración de que la cantidad de Suscriptores, le permite tener una atención más personalizada y resolver de forma satisfactoria los requerimientos de sus Suscriptores y/o Usuarios.

Artículo 29.- Costos para los Usuarios y Suscriptores

En ningún caso los costos incurridos por parte de los Operadores serán trasladados a los Usuarios y/o Suscriptores, así mismo todas las gestiones de consultas o trámites que sean realizados por parte de los Usuarios y/o Suscriptores ante sus Operadores y Comercializadores serán gratuitos.

Artículo 30.- Régimen Sancionador por Incumplimiento al Presente Reglamento

El incumplimiento de las obligaciones, procedimientos y demás disposiciones del presente Reglamento, constituyen

infracciones según sea el precepto infringido, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, así como el Artículo 249 de su Reglamento General. En consecuencia, tales infracciones se sancionarán de conformidad a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento de Multas y demás normativas aplicables.

Artículo 31.- Disposición Transitoria

A partir de la publicación del presente Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta, los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones cuentan con seis (6) meses para implementar lo normado y para posteriormente, comenzar a recopilar la información solicitada en el presente Reglamento, para ser remitida la información correspondiente a este Ente Regulador.

SEGUNDO: Establecer que toda disposición en contrario a lo dispuesto en la presente Resolución, queda sin valor y efecto, lo anterior, salvo se violente un derecho o el interés de los usuarios y/o suscriptores, que sin perjuicio alguno deben prevalecer para garantizar su satisfacción dentro del marco de la legalidad de la jurisprudencia nacional y marco regulatorio establecido por CONATEL.

TERCERO: La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

Firmaron La Presente Acta: Licenciado Lorenzo Saucedo Calix, Comisionado Presidente; Licenciado Ramón Efraín Figueroa, Comisionado Propietario; Abogada Sinia Carolina Díaz Meléndez, quien funge como Comisionada Propietaria por Ley;

Extendida en la ciudad de Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los 28 días del mes de julio del año dos mil veintitrés.

Abg. Epril Hernández Palmer

Secretaria General

CONATEL

EHP/Nelly

12 A. 2023



CERTIFICACIÓN

La Infrascrita, Secretaria General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), **CERTIFICA:** Que, en el Punto Cuarto, Informes CONATEL, Inciso 2), del Acta No. 1,123 de la Sesión Ordinaria celebrada por esta Comisión, en fecha 22 de junio del año dos mil veintitrés (2023), resuelve:

Resolución NR004/23

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).-Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los veintidós (22) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones expresa: **artículo 13, numeral 2:** “CONATEL tendrá las facultades y atribuciones siguientes: cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones internas, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales sobre telecomunicaciones...” Asimismo, el artículo 14, numeral 6 de dicha ley establece: “También son facultades y atribuciones de CONATEL: Velar por el estricto cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes.”

CONSIDERANDO:

Que en el artículo 183 del Reglamento General de la Ley Marco de Telecomunicaciones se establece lo siguiente: “CONATEL está facultada a incorporar en los títulos habilitantes la Contribución en Especie. En los respectivos títulos habilitantes o en las normativas que se emitan al respecto, se podrán establecer las obligaciones específicas para que los operadores atiendan con los servicios que prestan a áreas subtendidas de Honduras.”

CONSIDERANDO:

Que según la cláusula 7.1 de los Decretos Legislativos, 16-2005 y 80-2003; “La Empresa Concesionaria prestará el Servicio Concesionado conforme a las leyes aplicables y los términos de este Contrato”, siendo una de sus obligaciones generales, cumplir con las “normativas aprobadas por CONATEL que estén en vigencia en ese momento.” Que el concepto de “leyes aplicables” dispuesto en los contratos de concesión, significa: - “La Ley Marco del Sector de

Telecomunicaciones, el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, disposiciones y normativas emitidas por CONATEL, la Ley de Procedimientos Administrativos, todas sus modificaciones y cualquier otra ley de la República de Honduras que resulte aplicable”. – “Las leyes y disposiciones mencionadas como tales..., así como a todas las regulaciones y reglamentos que sean emitidos por una autoridad gubernamental, incluyendo normas complementarias, suplementarias, modificatorias y reglamentarias.”

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo número 366-2005, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” en fecha dos (2) de febrero del año dos mil cinco (2005), se aprobó el CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES PERSONALES EN LA REPÚBLICA DE HONDURAS a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), para que prestara el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), a través de la Banda “C” PCS, en toda la República de Honduras, y en el cual en su ANEXO B. CONTRIBUCIÓN EN ESPECIE, establece como Obligación de la contribución en especie, La Empresa concesionaria deberá materializar la misma de acuerdo a lo establecido en el artículo 183 del Reglamento de la Ley Marco de Telecomunicaciones, para instalar, operar y explotar 434 equipos Terminales Fijos PCS operando en la banda de frecuencias asociadas a esta concesión en regiones subatendidas rurales y urbano marginales. Con el fin de atender las necesidades de interés social, CONATEL indicará a la empresa Concesionaria los lugares donde deberá instalar los equipos terminales fijos PCS, tomando como base la demanda de Servicios de Telecomunicaciones de interés social y áreas donde exista cobertura. Los Equipos Terminales Fijos PCS, señalados anteriormente podrán operar mediante tarjetas prepago, inteligentes, de crédito o monedas. Los Equipos Terminales Fijos PCS, deberán contar con una fuente de alimentación eléctrica que permita una autonomía de, al menos una hora y media de comunicación, frente a cortes de energía eléctrica. Asimismo, los Equipos Terminales Fijos PCS deberán estar diseñados para operar con fax grupo 3 y disponer de una puerta para la transmisión de datos a una velocidad mínima de 9,6 kbps. Los terminales fijos instalados y operadores en las

zonas fronterizas, rurales y urbano marginales, bajo licencia otorgada mediante la Resolución AS057/04, se contabilizan como parte del cumplimiento de la Contribución en especie. Adicionalmente, la Empresa Concesionaria pondrá a disposición de CONATEL un total de 200 equipos terminales móviles para ser asignados entre otros, a la policía, cuerpos de Socorro y a CONATEL (10 terminales diseñadas para monitoreo). Estos terminales se asignarán con un consumo libre de facturación de 300 minutos mensuales para llamadas dentro del territorio nacional. LA Empresa Concesionara, tendrá el derecho de cobrar a las instituciones que se le asignen dichos Equipos terminales, los minutos de cada Equipo Terminal consuman en adición a los 300 minutos, respetando los topes tarifarios dispuestos para el cargo por minuto en el anexo F. Estos Equipos Terminales deberán ser substituidos por otros iguales o de mejor calidad cada dos (2) años, excepto, en el caso de averías por causas no imputables al usuario, en cuyo caso, estos deberán ser reemplazados de inmediato. Estos Equipos Terminales móviles serán utilizados en toda el área de cobertura del servicio Concesionado. La entrega de dichos Equipos Terminales por parte de la Empresa Concesionaria a CONATEL se hará de acuerdo a un calendario elaborado entre CONATEL y la Empresa Concesionaria. Por lo precedente, se excluye de la aplicación de la presente normativa la contribución establecida en el Decreto Legislativo 366-2005, mismo que tiene como objetivo brindar Equipos Terminales Fijos (PCS) y Equipo Terminales Móviles la asignación con un consumo libre de facturación de 300 minutos mensuales para llamadas dentro del territorio nacional.

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo número 346-2013, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" en fecha tres (3) de mayo del año dos mil catorce (2014), se aprobó el Addendum No. 1 al Convenio de Concesión para la Explotación del Servicio de Telefonía Móvil Celular en la República de Honduras, contenido en el Decreto Legislativo No. 16-2005, suscrito entre la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Sociedad Telefónica

Celular, S.A (CELTEL). Documento que modifica el Anexo B del Convenio de Concesión, en el cual se establece la Contribución en Especie, disponiendo que, la Empresa Concesionaria deberá brindar en el transcurso de cuatro (4) años un total de 10,000 accesos fijos de internet para Centros Educativos, los cuales se irán proporcionando a solicitud de CONATEL, de acuerdo con las cantidades máximas anuales indicadas en el cuadro siguiente:

Año	Accesos	Accesos Acumulados
2014	5,000	5,000
2015	1,000	6,000
2016	2,000	8,000
2017	2,000	10,000

Los accesos fijos de internet, antes citados, tendrán derecho a un consumo libre de cobro de 5 Gb por mes, alcanzando dicho valor, se podrá seguir navegando siempre que los interesados compren paquetes comerciales de este servicio; siendo la velocidad de navegación de dichos accesos hasta de 1 Mbps, lo cual dependerá de la tecnología que esté disponible y de la carga de tráfico que exista en la zona donde los accesos fijos en mención estén operando. Adicionalmente, CELTEL también debe proporcionar los 10,000 módems necesarios para habilitar estos accesos fijos de internet, siendo CONATEL quien se encargue de hacerlos llegar a los centros educativos públicos seleccionados.

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo número 398-2013, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" en fecha catorce (14) de junio del año dos mil catorce (2014), se aprobó el Addendum No. 2 al Convenio de Concesión para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales en la República de Honduras, suscrito el 8 de mayo de 2003 entre la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Empresa Mercantil MEGATEL de Honduras, S.A. de C.V. (MEGATEL), hoy SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE HONDURAS, S.A. DE C.V. (SERCOM) y aprobado por el Congreso Nacional mediante Decreto No. 80-2003 de fecha 29 de mayo de 2003. Documento que modifica el Anexo B1 del Convenio de Concesión, en el cual se establece

la Contribución en Especie, disponiendo que la Empresa Concesionaria debe materializar la Contribución en Especie, en el transcurso de cuatro (4) años contados a partir de la vigencia de este Addendum No. 2 al Contrato de Concesión, brindando un total de un mil (1,000) accesos fijos de internet para ser operados en las bandas de frecuencias asociadas a la Concesión, otorgadas a la Empresa Concesionaria a través de los procesos de Licitación Pública Internacional números: CNTC004/2001 y CNT-L001/2007, para la Concesión de Telefonía Móvil, en centros Educativos gubernamentales (escuelas, colegios y bibliotecas). Los cuales serán proporcionados y activados, de acuerdo con las cantidades máximas indicadas en el siguiente cuadro:

Año	Accesos máximos a proveer
1	500
2	250
3	125
4	125

Los accesos fijos de internet tendrán derecho a un consumo libre de cobro de 5 Gb por mes; una vez consumida la totalidad de la capacidad a la que se tiene derecho, los usuarios podrán seguir haciendo uso del servicio siempre y cuando, con sus propios medios, adquieran paquetes comerciales disponibles en el mercado por la Empresa Concesionaria; siendo la velocidad de navegación de cada acceso de hasta 1 Mbps, la cual estará sujeta y dependerá de la tecnología que esté disponible y de la carga de tráfico que exista en la zona donde los accesos fijos en mención estén operando en la red. Adicionalmente, SERCOM debe proporcionar, por una única vez, los 1,000 módems necesarios para habilitar estos accesos fijos de internet, siendo CONATEL quien se encargará de recibirlos y hacerlos llegar a los centros educativos que se seleccionen como beneficiarios.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL mediante Resolución Normativa NR013/16 de fecha veintiuno (21) de junio del año dos mil dieciséis (2016) y publicada en el Diario Oficial "La Gaceta" en fecha veintitrés (23) de julio del mismo año; determinó regular el uso eficiente y efectivo de las terminales móviles y establecer

los controles para el cumplimiento de las obligaciones de contribución en especie, de los equipos terminales móviles, incorporadas en los títulos habilitantes (concesiones) de los operadores de servicios de telefonía móvil (servicio de telefonía móvil celular y servicio de comunicaciones personales (PCS)), para lograr los fines ya descritos en el marco jurídico y contratos de concesión respecto a dichas obligaciones (que los operadores atiendan con los servicios que prestan a: la policía, cuerpos de socorro, entre otros, y a CONATEL). Quedando excluida de la aplicación de dicha normativa las obligaciones de contribución en especie de los accesos fijos de internet y de los equipos terminales fijos PCS, dispuestos en los anexos B y B1 de los Decretos Legislativos 346-2013 y 398-2013.

CONSIDERANDO:

Que, para el cumplimiento de esta obligación de Contribución en Especie de accesos fijos de internet, establecida a los Operadores CELTEL y SERCOM respectivamente, mediante los anexos B y B1, dispuesta en los Decretos Legislativos 346-2013 y 398-2013 anteriormente relacionados; es necesaria la creación de un marco legal que permita el uso eficiente y efectivo de dichos accesos fijos de internet, estableciéndose los controles necesarios, a fin de que se logre alcanzar el cumplimiento óptimo de los objetivos para los cuales fue establecida dicha contribución en especie, de conformidad a cada uno de los Convenios de Concesión.

CONSIDERANDO:

Que las decisiones de esta Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), se toman mediante Resolución, en consecuencia, se emite el presente Acto Administrativo que adopta la forma establecida en el artículo 120 de la Ley General de la Administración Pública, en

consonancia con el artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y 72 de su Reglamento General.

CONSIDERANDO:

Que conforme con lo dispuesto en la resolución NR002/06 de fecha 2 de febrero del 2006 y publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” en fecha 23 de marzo del 2006, CONATEL sometió el presente anteproyecto de normativa al proceso de consulta pública en la página web de CONATEL, en el período comprendido del 30 de mayo al 05 de junio del año 2023; por cuanto cumplida dicha obligación, la presente resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial “La Gaceta”, por ser un acto de carácter general de cumplimiento obligatorio.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los artículos: 321 de la Constitución de la República; 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 2, 7, 13, 14, 20, 25, 27 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 7, 15, 16, 17, 72, 73, 75, 78, 145, 146 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 31, 32, 33, 83 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo; Decretos Legislativos 16-2005 y modificación 346-2013 y Decreto 80-2003 y su modificación 398-2013.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el Reglamento Específico para la Aplicación de la Contribución en

Especie de los Accesos fijos de internet, establecida en los Contratos de Concesión, específicamente en los Anexos B y B1, de los Decretos Legislativos 346-2013 y 398-2013 respectivamente, Decretos que son contentivos de las modificaciones efectuadas a las concesiones otorgadas por CONATEL y suscritas con las Empresas Concesionarias. Se excluye de la aplicación de la presente normativa la contribución establecida en el Decreto Legislativo 366-2005, mismo que tiene como objetivo brindar Equipos Terminales Fijos (PCS) y Equipo Terminales Móviles la asignación con un consumo libre de facturación de 300 minutos mensuales para llamadas dentro del territorio nacional.

REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA LA APLICACION DE LA CONTRIBUCIÓN EN ESPECIE DE LOS ACCESOS FIJOS DE INTERNET ESTABLECIDA EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN

Artículo 1. Objeto

Establecer que la presente resolución normativa tiene por objeto regular la provisión de los accesos fijos de internet derivados de la obligación de contribución en especie

establecida en los Contratos de Concesión y la entrega de los módems, así como, el uso efectivo de estos, a los beneficiarios designados por CONATEL; los cuales se irán proporcionando a solicitud de CONATEL, de acuerdo con lo establecido en los anexos B y B1, de los Decretos Legislativos 346-2013 y 398-2013; lo anterior con el fin de alcanzar los objetivos ya descritos en el marco jurídico aplicable y los Contratos de Concesión respecto a dichas obligaciones.

Artículo 2. Definiciones

Los términos que figuren en mayúsculas en el Presente Reglamento y que no se encuentren expresamente definidos en sentido contrario en éste, corresponden a términos definidos en la Ley Marco o en el Reglamento General o en los demás Reglamentos Específicos o normativas emitidas por CONATEL. Las expresiones en singular de estos términos comprenden, en su caso, al plural y viceversa, y para los efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- **Accesos Fijo de Internet por Contribución Especie:** Entiéndase como el acceso fijo internet por medios móviles derivado de las obligaciones de contribución en especie, consignada en los títulos habilitantes otorgados por CONATEL por medio de las Concesiones a los operadores del Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones

Personales (PCS)); el acceso que se brinda es por medio de la red móvil utilizando equipos de instalación estacionarios o móviles.

- **Beneficiarios:** Para efectos de este reglamento los beneficiarios de los accesos fijos de internet serán los Centros Educativos gubernamentales (escuelas, colegios y bibliotecas), según lo establecido en los respectivos contratos de concesión.
- **Datos Acreditados:** Cantidad de volumen de datos que serán acreditados de manera mensual al acceso fijo de internet por parte del operador móvil designado, estos se asignarán en gigabytes (Gb).
- **Gigabyte (Gb):** Un gigabyte (Gb) es una unidad estándar usada en informática y la cual aporta información sobre la capacidad de almacenamiento de un medio o el tamaño de un archivo, así como en el servicio de telefonía móvil se usan los Gb para indicar qué cantidad mensual de volumen de datos está incluida en el contrato.
- **Megabyte (Mbps):** Se conoce como Mbps a las siglas que significan “Megabits por segundo”. Es una unidad de medida para saber cuánta información viaja por Internet en un segundo.
- **Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card):** Son las encargadas de almacenar la clave de servicio de los suscriptores o usuarios para poder identificarse en la red móvil de manera única.

Artículo 3. Acceso fijo de internet por contribución en Especie

Los Accesos Fijos de Internet que los Operadores Concesionados deben materializar como parte de la Contribución

en Especie que se establece en el Artículo 183, del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, derivados de las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes como ser la Concesiones otorgadas en la Prestación del Servicios de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)), serán proporcionados, instalados y activados de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y para lograr los fines ya descritos en el marco jurídico y Contratos de Concesión respecto a dichas obligaciones; sin embargo, quedan excluidas de la aplicación de las obligaciones de contribución en especie de los equipos terminales móviles, dispuestos en los Anexos B y B1 de los Decretos Legislativos 346-2013 y 398-2013, en virtud de que ya fueron establecidas las obligaciones y condiciones específicas en la Resolución Normativa NR013/16.

Cada Acceso Fijo de Internet por Contribución en Especie que el Operador está obligado a entregar a CONATEL, comprende: Un (1) equipo módem, el cual será suministrado por una única vez por parte del Operador de acuerdo a la solicitud que efectúe CONATEL, para la operación de cada uno de los accesos, hasta que se logre completar la cantidad total de accesos de la obligación de contribución en especie establecida en sus respectivos Contratos de Concesión.

Artículo 4. Solicitud de Acceso fijo de internet por contribución en especie por parte de las instituciones educativas a CONATEL

Las instituciones educativas que tengan interés y deseen ser beneficiadas, deberán enviar la petición a CONATEL a través del Titular de dicha institución que requiere el Acceso Fijo de Internet, detallando en la misma la siguiente información:

- a. Nombre de la institución solicitante.
- b. Departamento, Municipio, Barrio/colonia, aldea, caserío referencia de ubicación.
- c. Coordenadas geográficas del sitio en donde serán utilizados los accesos.
- d. Datos personales de la persona encargada a la cual se entregará el acceso fijo de internet por contribución en especie (nombre, número de teléfono fijo y celular, número de identidad).
- e. Justificación sobre la cual basa su solicitud del acceso fijo de internet.

Artículo 5. Solicitud de Acceso fijo de internet por contribución en especie al Operador por parte de CONATEL

CONATEL remitirá una nota al Operador del Servicio de Telefonía móvil, solicitando cada uno de los accesos fijos de Internet por contribución en especie, que deberán ser activados y operados dentro de las bandas de frecuencias asociadas a la Concesión del Servicio de Telefonía Móvil otorgada; y para lo cual, la solicitud contendrá como mínimo, la siguiente información:

- a. Institución a la cual será asignado el o los accesos fijos de internet.
- b. Departamento, Municipio, Barrio/colonia, aldea, caserío referencia de ubicación.
- c. Coordenadas geográficas del sitio en donde serán utilizados los accesos.
- d. Datos personales de la persona encargada a la cual se entregará el acceso fijo de internet por contribución (nombre, número de teléfono fijo y celular, número de identidad).

Para dar respuesta a cada solicitud, el operador contará con un máximo de diez (10) días hábiles.

Artículo 6. Tiempo de respuesta a solicitud

El Operador contará con un máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la respuesta a CONATEL, para suministrar las Tarjetas (SIM Card) y los módems (cuando sean requeridos por CONATEL).

Artículo 7. Entrega del acceso fijo de internet a la institución beneficiaria

Una vez el operador Móvil haya hecho entrega del acceso a CONATEL, este último procederá a contactar a la persona responsable de la institución beneficiada que solicitó el acceso fijo por internet de contribución en

especie y notificará la fecha y hora en la cual debe presentarse a las oficinas de CONATEL, así como la documentación necesaria para recibirlo y firmar el acta de entrega y acta de compromiso de uso del servicio. Una vez se haya entregado el Accesos fijo por internet de contribución en especie al beneficiario, CONATEL notificará al operador con el detalle de lo entregado.

Artículo 8. Reposición de Accesos Fijo de Internet por Daño, Extravío, Hurto o Robo

En caso de daño, extravío, hurto o robo del equipo de acceso fijo de internet por contribución en especie asignado, el responsable de la institución beneficiada que firmó el acta de entrega deberá seguir el procedimiento que a continuación se detalla para la reposición de la Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card):

Las instituciones beneficiadas deberán enviar a CONATEL a través de su enlace designado, nota o correo electrónico indicando al menos lo siguiente:

- a. Justificación del motivo de la solicitud de reposición con las pruebas pertinentes al caso.
- b. El número telefónico asociado a la Tarjeta del Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card) de la cual necesita la reposición.
- c. Nombre de la institución a la cual se le

ha asignado el acceso fijo de internet por contribución en especie.

- d. Número telefónico de persona a quien fue asignado dentro de la institución el acceso fijo de internet y de la institución fijo o móvil.
- e. Número de la tarjeta de identidad de la persona a la cual se le ha entregado el acceso fijo de internet por contribución en especie.

Por su parte, CONATEL elaborará una nota dirigida al Operador del Servicio de Telefonía Móvil al que corresponde el Acceso Fijo de Internet por contribución, solicitando la reposición de la Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card), y una vez recibida por parte de CONATEL, la nueva Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card), se procederá a contactar al solicitante para la entrega correspondiente.

Artículo 9. Control y Condiciones del Consumo:

Disponer que CONATEL elaborará un informe anual con el propósito de determinar el uso eficiente de los accesos fijos de internet por contribución en especie por parte de las instituciones beneficiadas. Las condiciones para determinar el uso eficiente se detallan a continuación:

1. Para las instituciones beneficiadas que reporten consumos menores al treinta por ciento (30%) del consumo en Gb acreditados en un trimestre, de todos los accesos fijos de internet de contribución

en especie asignados a una institución beneficiada, se realizará el procedimiento siguiente:

- a. Para las instituciones con accesos fijos de internet de contribución en especie que individualmente reporten consumos menores al treinta (30%) de la asignación de todos los Gb acreditados durante el trimestre CONATEL procederá a recuperar las Tarjetas Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card) y esta podrá ser entregada a otra institución beneficiada. EN cuyo caso deberá notificar al operador los datos establecido en el artículo 5 para la nueva institución beneficiada.

- b. Estos accesos fijos de internet por contribución en especie podrán ser reasignados a las instituciones siguientes:

- i. Una institución que haya solicitado a CONATEL este beneficio y que todavía no haya sido beneficiada y además cumpla con los requisitos para ser una institución beneficiada.

- ii. Una institución ya beneficiada y que haya solicitado una mayor capacidad de Gb acreditados por sus necesidades de comunicación, con la condición de que la misma presente consumos con un porcentaje superior al ochenta por ciento (80%) de los Gb mensuales asignados, durante el trimestre que corresponde al informe.

2. Para las instituciones beneficiadas con consumos mayores al treinta por ciento (30%) de la capacidad

de Gb acreditados en el trimestre, se realizará el procedimiento siguiente:

- a. Para las instituciones que individualmente reporten un consumo entre treinta y cincuenta por ciento (30% - 50%) de la capacidad en Gb acreditados durante el trimestre, CONATEL solicitará un informe a la institución beneficiada sobre el uso que se le da al enlace, pudiendo CONATEL, evaluar si es necesario una reducción de la capacidad de Gb de dicho acceso si el consumo es menor al asignado.
 - b. Para los consumos mayores al cincuenta por ciento (50%) de la capacidad en Gb acreditados en el trimestre, CONATEL procederá a dar el seguimiento respectivo y validaciones de calidad de servicio establecidos en las normativas vigentes.
3. CONATEL realizará un estudio semestral sobre el uso de los accesos fijos de internet por contribución en especie, con el fin de identificar la necesidad de aumentar o disminuir la cantidad de accesos, para determinar el uso eficiente del recurso entregado.

Para realizar este análisis por parte de CONATEL, el operador deberá entregar el reporte de consumo mensual de la capacidad asignada en GB de cada uno de los accesos entregados, esto en la plataforma del Sistema de Informes Periódicos Regulatorios (SINRE) en el módulo habilitado por CONATEL en

su página web para este fin, CONATEL realizará este análisis al término de cada trimestre.

Artículo 10. Validación de los Parámetros de Calidad del Servicio Entregado

CONATEL hará las verificaciones correspondientes para validar que se cumpla con los parámetros de calidad para el servicio entregado, a cada uno de los accesos fijos de internet por contribución en especie, según los parámetros de calidad establecidos en sus contratos de concesión y normativas vigentes.

Artículo 11. Registro de los Accesos Activados o en pleno Funcionamiento

CONATEL llevará un registro de las estadísticas de todos los accesos fijos de internet por contribución entregados, el cual deberá ser actualizado trimestralmente y el cual contendrá como mínimo lo siguiente:

- a. Nombre de la institución beneficiaria.
- b. Número de cliente.
- a. Número de teléfono asociado a la tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card).
- c. Ancho de banda y Capacidad en Gb acreditados.
- d. Contacto del encargado del Acceso fijo de internet (Nombre, teléfono, correo electrónico, dirección).
- e. Ubicación Geográfica o Lugar de instalación/uso (departamento; municipio, aldea, caserío, etc.).

- f. Estatus del enlace: solicitud original, suspendido, ampliado, disminuido, cancelado.

Artículo 12. Obligaciones a las Instituciones Beneficiadas

Las instituciones beneficiadas dispondrán de las obligaciones siguientes:

- a. Mantener actualizada semestralmente la designación ante CONATEL de una persona como enlace institucional, informándolo mediante el oficio correspondiente. Asimismo, informar a CONATEL si dentro de este período existe un cambio de la designación del enlace institucional.
- b. Si las instituciones con accesos fijos de internet de contribución en especie consumieran la totalidad de la capacidad de Gb acreditados antes que finalice el ciclo mensual, las instituciones beneficiadas podrán realizar las provisiones económicas necesarias para lograr cumplir con el principio de la continuidad del servicio y mantener activo el servicio.
- c. Devolver los equipos (módem) a CONATEL una vez que culmine o se suspenda definitivamente el servicio, ya sea por parte de CONATEL o a petición de la institución beneficiaria.

- d. Restituir en forma física o económica los equipos (módem) en caso de daño, robo, hurto o extravío, de acuerdo con los mecanismos que establezca CONATEL.

- e. Recuperar y reasignar los accesos fijos de internet por contribución en especie que están siendo utilizados por personal que ha sido separado de dicha institución y/o por personal de su institución que no está haciendo un uso adecuado, al no utilizarlo para las actividades propias de la institución.

- f. En los casos de reasignaciones de los accesos fijos de internet de contribución en especie que involucren únicamente el cambio de persona responsable, las instituciones beneficiadas deberán enviar la notificación correspondiente a CONATEL, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 9, literal b de la presente resolución.

Artículo 13. Compromisos de los Operadores para Garantizar el Suministro del Servicio

1. Los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)) deberán:

- a. Validar la cobertura, según la información de coordenadas geográficas proporcionadas por la institución beneficiada, sobre el sitio en donde funcionará el acceso fijo de internet por contribución en especie.
- b. Mantener la base de datos actualizada de los usuarios de los Accesos fijos de internet de contribución en especie entregados, de acuerdo con las solicitudes enviadas por CONATEL, mismas que ya contienen la información necesaria para ello.
- c. Proporcionar una vigencia mensual para la cantidad de Gb de descarga acreditados, contados desde la fecha de su acreditación, para cada acceso fijo de internet por contribución entregado.
- d. Permitir que los usuarios de los accesos fijo de internet por contribución en especie puedan optar para contratar por sus propios medios paquetes de datos comercialmente disponibles.
- e. Prohibir que los datos acreditados por la obligación de la concesión para los accesos fijo de internet de contribución en especie sean transferidos a otro acceso fijo de internet.
- f. Establecer la fecha en la cual se realizará la acreditación de los datos de los Accesos fijos de internet por contribución en especie y notificarlo a CONATEL.
- g. En caso de que los equipos módems no estén dentro del inventario del operador y estos deban pasar por un proceso de compras, se acordará entre el operador y CONATEL los nuevos plazos para su entrega.
- h. Los equipos módems que serán entregados por parte de los Operadores deberán contar con el respectivo certificado de homologación por parte de CONATEL. De no contarse con el certificado de homologación por encontrarse en trámite, se acordará un nuevo plazo especial con CONATEL para la entrega de estos.
- i. Proporcionar a CONATEL, la información sobre los accesos fijos de internet por contribución en especie que se le requiera, para el control y seguimiento de los accesos por parte de CONATEL.
- j. Proporcionar a través de sus call centers y centros de servicio, el seguimiento a los reportes de fallas, resolución de los problemas reportados por los beneficiarios y/o CONATEL de los accesos fijos de internet por contribución en especie y consultas acerca de:

- a. Los servicios que pueden ser adquiridos o contratados.
- b. Saldos existentes de la obligación de contribución en especie y de los servicios contratados.
- c. Débitos aplicados a la obligación de contribución en especie y de los servicios contratados.
- d. Plazo de vigencias de los diferentes saldos de la obligación de contribución en especie y de los servicios contratados.
- k. Cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en sus respectivos contratos de concesión y las normativas vigentes respecto al servicio entregado.

Artículo 14. Reporte de Consumos

Sujeto a los resultados obtenidos e indicado en el Artículo 9 del Presente Reglamento CONATEL emitirá un informe, en donde notificará de manera semestral, el consumo de la utilización de los accesos fijos de contribución en especie a cada institución beneficiada, para que puedan verificar si el personal de la institución al que se le han asignado los mismos, los están utilizando de forma adecuada.

La institución beneficiada podrá solicitar a CONATEL información sobre el acceso otorgado para propósitos de análisis institucional. CONATEL, una vez recibida la solicitud, procederá a requerir la información al operador prestatario del servicio, quien entregará a CONATEL tal información, en un periodo no mayor a diez (10) días hábiles, y una vez recibida, será remitida a la institución correspondiente. La información será entregada a la institución beneficiada siempre y cuando la misma no esté clasificada como reservada, confidencial, datos personales confidenciales o secreta, de acuerdo con la ley.

Artículo 15. Reposición Máxima de SIM Card por Año

Con la finalidad de establecer una comunicación más efectiva y brindar la continuidad de los servicios, los operadores deberán atender gratuitamente hasta dos (2) solicitudes de reposición de las Tarjetas Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card) para un mismo acceso fijo de internet de contribución en especie durante un mismo año, sin ningún costo para las instituciones beneficiadas que lo requieran, conforme a los procedimientos estipulados en el artículo 8 de la presente normativa. En el caso de que se solicite la reposición de la Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card) tres (3) o más veces durante un mismo año, el operador de telefonía móvil podrá realizar el cobro del costo comercial de la tarjeta Módulo de Identificación al Abonado (SIM

Card) reasignada, extendiendo el recibo correspondiente a favor de la institución beneficiada para cuyos efectos el beneficiario deberá avocarse a una oficina de atención al cliente del operador, realizar el pago y remitir una copia del comprobante del mismo al operador para proceder entonces con lo que indica el artículo 8 en cuanto a su entrega a CONATEL.

Para solicitar y reclamar la reposición de las SIM Card, se deberá seguir el siguiente procedimiento por parte de CONATEL y las instituciones beneficiarias deberán apearse a lo siguiente:

- a. Por parte del beneficiado, remitir solicitud de reposición con base a los lineamientos establecidos en el artículo 8 del presente Reglamento.
- b. CONATEL, una vez validada la información de la solicitud de reposición, remitirá al operador una nota de solicitando la Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card), y esta será remitida a CONATEL.
- c. Una vez la Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card), esté en CONATEL, se procederá a contactar a la institución beneficiaria para que se presente a las instalaciones de CONATEL para su entrega.
- d. Los pasos b y c se aplicarán en la primera y segunda reposición de la

Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card). En los cuales la reposición no tiene ningún costo para la institución beneficiada.

- e. En caso de que haya una tercera solicitud de reposición de Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card), CONATEL procederá a hacer la solicitud al operador, con todos los datos de la persona responsable que la institución beneficiada indique, para que una vez el operador indique la agencia de atención al cliente en la cual el beneficiario deberá realizar el pago y una vez acreditado este al operador se entregará la Tarjeta Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card) a CONATEL, y este procederá de acuerdo a lo establecido en el literal c) anterior.
- f. CONATEL deberá llevar un registro de todas las reposiciones que se realicen, así como la actualización de los datos de las personas, responsables de las mismas por cada institución.

Artículo 16. Supervisiones e Inspecciones por Parte de CONATEL

CONATEL, en cualquier momento podrá realizar inspecciones sin previo aviso a las instituciones beneficiadas, para validar el uso que se le está dando al servicio. Asimismo, CONATEL podrá en cualquier momento, suspender, reasignar o eliminar el beneficio a

la institución que no cumpla con los requisitos de uso y cuidado del recurso asignado.

Artículo 17. Notificaciones a CONATEL en relación al Encargado de los Accesos

En caso de que una institución sea beneficiada con dos (2) o más accesos fijos de internet y estos deban ser reasignados a lo interno a un sitio y/o personal distinto al que recibió y firmó el Acta de entrega y Acta de compromiso de uso en CONATEL, dicha institución tendrá como fecha límite, treinta días calendario a partir de la recepción de los accesos, para notificar a CONATEL la información de contacto (nombre, documento o número de identidad, teléfono, cargo dentro de la institución, sitio de ubicación de reasignación de estos). Si pasado este tiempo no se envía la información solicitada, CONATEL dará de baja a dicho acceso y estos deberán ser devueltos a CONATEL en el mismo estado en que fueron recibidos por la institución beneficiada. Esto se consignará en las Actas de Entrega. CONATEL deberá notificar al operador cualquier cambio con respecto a alguna modificación con el estatus e información de los beneficiarios, con el fin de que puedan mantener sus registros actualizados.

Artículo 18. Causales y/o Condiciones aplicables a la Devolución de Equipo

En los casos en los cuales se suspenda el servicio a una de las instituciones beneficiadas por las razones que CONATEL haya considerado, después de los análisis e inspecciones técnicas correspondientes, la institución deberá devolver el o los equipos (módem) con sus respectivas Tarjetas Módulo de Identificación del Abonado (SIM Card) que les fueron asignados; en caso de que el equipo haya sido extraviado o dañado, la institución deberá reponer el equipo a CONATEL, conforme a lo que establece el literal d) del artículo 12 de la presente normativa.

Artículo 19. Vigencia de los servicios activos: Los accesos fijos de internet podrán ser reubicados o reasignados y quedará activo su servicio hasta que finalice la vigencia de los Contratos de Concesión o esta obligación sea modificada en dichos documentos.

Artículo 20. Finiquito de Entregables

Una vez cumplida la vigencia de los contratos de concesión y entregada la totalidad de los accesos fijos de internet por contribución en especie por parte de los operadores concesionarios del servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS), el Operador podrá solicitar a CONATEL la entrega de un finiquito por el cumplimiento de dicha obligación. Adicionalmente, el operador en cualquier momento podrá solicitar a CONATEL, que le extienda una constancia sobre el cumplimiento de esta obligación y sus alcances, que se tengan a la fecha de la solicitud.

SEGUNDO: La presente resolución, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

Firmaron la Presente Acta: Licenciado Lorenzo Saucedo Calix, Comisionado Presidente; Licenciado Ramón Efraín Figueroa, Comisionado Propietario; Abogada Sinia Carolina Díaz Meléndez, quien funge como Comisionada Propietaria por Ley;

Extendida en la ciudad de Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los 28 días del mes de julio del año dos mil veintitrés.

Abg. Epril Hernández Palmer
Secretaria General
CONATEL

EHP/Nelly

12 A. 2023

CERTIFICACIÓN

El Suscrito, Oficial Jurídico de Secretaría General, de la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización. CERTIFICA: La Resolución que literalmente dice: “RESOLUCION No. 1582-2022. SECRETARIA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACION JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION, Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, ocho de noviembre del año dos mil veintidós. VISTA: Para resolver la solicitud presentada al Poder Ejecutivo, por medio de esta Secretaría de Estado, en fecha veintinueve de diciembre del año dos mil veintiuno, misma que corre a Expediente No. PJ-29122021-935, por el Abogado LEONEL DAMIAN SUAZO CASTILLO, quien actúa en su condición de Apoderado Legal de la “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE.”, con domicilio en la Comunidad de Sartenejal, Aldea del Rosario, Municipio de Nacaome, Departamento de Valle, contraído a pedir el otorgamiento de la Personalidad Jurídica y aprobación de sus Estatutos. RESULTA: Que la peticionaria acompañó a su solicitud los documentos correspondientes. CONSIDERANDO: Que la “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE.” se crea como asociación civil de beneficio mutuo, cuyas disposiciones estatutarias no contrarían las leyes del país, el orden público, la moral y las buenas costumbres por lo que es procedente acceder a lo solicitado. CONSIDERANDO: Que el Presidente de la República emitió el Decreto Ejecutivo No. 002-2002 de fecha veintiocho de enero del año dos mil dos, por el que delega al Secretario de Estado en los Despachos de Gobernación y Justicia, competencia específica para la emisión de este acto administrativo de conformidad con los Artículos 16, 119, y 122 de la Ley General de la Administración Pública, 4 y 5 de la Ley de Procedimiento Administrativo. POR TANTO: El Secretario de Estado en los Despachos de Gobernación Justicia y Descentralización, en uso de sus facultades y en aplicación a lo establecido en los Artículos 18 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento; 34, 35, 36, 37, 38 y 39 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento, 245 numeral 40 de la Constitución de la República; 29 reformado mediante Decreto 266-2013 publicado en fecha 23 de enero de 2014; 116 y 120 de la Ley General de la Administración Pública; 56 y 58 del Código Civil; 24, 25 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo. Acuerdo de delegación de firma No. 14-2022 de fecha ocho de febrero de dos mil veintidós. RESUELVE: PRIMERO: Conceder Personalidad Jurídica a la “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE.”, con domicilio en la Comunidad de Sartenejal, Aldea del Rosario, Municipio de Nacaome, Departamento de Valle, asimismo, se aprueban sus estatutos en la forma siguiente: **ESTATUTOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL**

ALDEA EL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE .**CAPITULO I
CONSTITUCIÓN, DENOMINACIÓN, DURACIÓN Y DOMICILIO**

ARTÍCULO 1.- Se constituye la organización cuya denominación será “**Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de la Comunidad de Sartenejal Aldea El Rosario, Municipio de Nacaome, Departamento de Valle**”, como una asociación de servicio comunal, de duración indefinida, sin fines de lucro y que tendrá como finalidad obtener la participación efectiva de la comunidad para la construcción, operación y mantenimiento del sistema de agua potable de acuerdo con las normas, procedimientos y reglamentaciones vigentes, establecidos en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento, efectuando trabajos de promoción y educación sanitaria ambiental, entre los habitantes de la **Comunidad de Sartenejal Aldea El Rosario, Municipio de Nacaome, Departamento de Valle**.

ARTÍCULO 2.- EL DOMICILIO LEGAL será en la Comunidad de **Sartenejal Aldea El Rosario, Municipio de Nacaome, Departamento de Valle** y tendrá operación en dicha comunidad proporcionando el servicio de agua potable.

ARTÍCULO 3.- Se considera como sistema de agua el área delimitada y protegida de la microcuenca, las obras físicas de captación, conducción, almacenamiento y distribución de agua, construidas por las comunidades con fines de salud y las construcciones físicas para obra y saneamiento comunal en cada uno de los hogares.

**CAPÍTULO II
DE LOS OBJETIVOS**

ARTÍCULO 4.- El fin primordial de los presentes Estatutos es regular el normal funcionamiento de la Junta Administradora de Agua y los diferentes comités para la administración, operación y mantenimiento del sistema.

ARTÍCULO 5.- La organización tendrá los siguientes objetivos: a.- Mejorar la condición de salud de los abonados y de la comunidad en general. b.- Asegurar una correcta administración del sistema. c.- Lograr un adecuado mantenimiento y operación del sistema. d.- Obtener asistencia en capacitación para mejorar el servicio de agua potable. e.- Obtener financiamiento para mejorar el servicio de abastecimiento de agua potable. f.- Velar porque la población use y maneje el agua en condiciones higiénicas y sanitarias en los hogares de una manera racional evitando el desperdicio del recurso. g.- Gestionar la asistencia técnica necesaria para mantener adecuadamente el sistema. h.- Realizar labores de vigilancia en todos los componentes del sistema (de microcuencas, el acueducto y saneamiento básico). i.- Asegurar la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

ARTÍCULO 6.- Para el logro de los objetivos indicados, la organización podrá realizar las siguientes actividades: a.- Recibir

las aportaciones ordinarias en concepto de tarifa mensual por el servicio de agua y extraordinaria en concepto de cuotas extraordinarias. b.- Establecer programas de capacitación permanentes a fin de mejorar y mantener la salud de los abonados. c.- Aumentar el patrimonio económico a fin de asegurar una buena operación y mantenimiento del sistema. d.- Gestionar y canalizar recursos financieros de entes nacionales e internacionales. e.- Coordinar y asociarse con otras instituciones públicas y privadas para mantener el sistema. f.- Promover la integración, de la comunidad involucrada en el sistema. g.- Conservar, mantener y aumentar el área de la micro cuenca. h.- Realizar cualquier actividad que tienda a mejorar la salud y/o a conservar el sistema.

CAPÍTULO III.

DE LOS MIEMBROS. CLASES: DE MIEMBROS.

ARTÍCULO 7.- La Junta Administradora de Agua, tendrá las siguientes categorías de miembros: a) Fundadores y, b) Activos. a) Miembros Fundadores: Son los que suscriben el acta de Constitución de la Junta Administradora de Agua. b) Activos: Son los que participan en las Asambleas de Usuarios.

ARTÍCULO 8.- Son derechos de los miembros: a) Ambas clases de miembros tienen derecho a voz y voto, b) Elegir y ser electos, c) Presentar iniciativas o proyectos a la Junta Directiva. d) Elevar peticiones o iniciativas que beneficien la adecuada gestión de los servicios, e) Presentar reclamos ante el prestador por deficiencias en la calidad del servicio, f) Recibir avisos oportunamente de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte sus derechos o modifique la calidad del servicio que recibe.

ARTÍCULO 9.- Son obligaciones de los miembros: a) Conectarse al sistema de saneamiento, b) Hacer uso adecuado de los servicios, sin dañar ni poner en riesgo la infraestructura, c) Pagar la tarifa por concepto de servicio de agua en las fechas establecidas. -

CAPÍTULO IV

DE LOS ÓRGANOS. ATRIBUCIONES DE CADA ÓRGANO

ARTÍCULO 10. - La dirección, administración, operación y mantenimiento en el ámbito de todo el sistema estará a cargo de: a.- Asamblea de Usuarios. b.- Junta Directiva. c.- Comités de Apoyo integrada por: a) Comité de Microcuencas. b) Comité de Operación y Mantenimiento. c) Comité de Saneamiento. -

DE LA ASAMBLEA DE USUARIOS

ARTÍCULO 11.- La asamblea de Usuarios es la máxima autoridad de la comunidad a nivel local, expresa la voluntad colectiva de los abonados debidamente convocados.

ARTÍCULO 12.- Son funciones de la Asamblea de Usuarios: a.- Elegir o distribuir los miembros directivos de la Junta. b.- Tratar los asuntos relacionados con los intereses de la Junta. c.- Nombrar las comisiones o comités de apoyo.

DE LA JUNTA DIRECTIVA.

ARTÍCULO 13.- Después de la Asamblea de Usuarios, la Junta Directiva, es el órgano de gobierno más importante de la Junta Administradora de Agua; y estará en funciones por un período de dos años pudiendo ser reelectos por un período más, ejerciendo dichos cargos ad honorem. Para ser miembro de la Junta Directiva deberá cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 36, 37 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y estará conformada por siete (7) miembros: 1.- Un Presidente (a). 2.- Un Vicepresidente(a); 3.- Secretario (a). 4. J Un Tesorero(a). 5.- Un Fiscal, 6.-Un Vocal primero, y; 7. - Un Vocal segundo.

ARTÍCULO 14. - La Junta, Directiva tendrá las siguientes funciones: a.- Mantener un presupuesto de ingresos y egresos. b.- Elaborar y ejecutar el plan anual de trabajo. c.- Coordinar y ejecutar las actividades de saneamiento básico, operación y mantenimiento del sistema de agua. d.- Realizar los cobros de tarifas mensuales y demás ingresos en efectivo proveniente del servicio de agua en la comunidad. e.- Depositar en cuenta de banco, los fondos provenientes de las recaudaciones de cobros de tarifa y demás ingresos en efectivo proveniente del servicio de agua en la comunidad. f.- Presentar informes en Asamblea General de abonados cada tres meses. g.- Cancelar o superar el servicio de agua a los usuarios. h.- Vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento de agua, evitando su contaminación y realizando acciones de protección y reforestación de la microcuenca. i.- Vigilar el mantenimiento de las obras sanitarias en los hogares de los abonados.

ARTÍCULO 15.- Para tratar los asuntos relacionados con el sistema y crear una comunicación y coordinación en su comunidad, se harán reuniones así: a.- Trimestralmente en forma ordinaria y cuando fuese de urgencia en forma extraordinaria. b.- Junta Directiva se reunirá una vez por mes.

DE LOS COMITÉS DE APOYO

ARTÍCULO 16.- La Junta Directiva tendrá los siguientes comités de Apoyo: a.- Comité de Operación y Mantenimiento. b.- Comité de Micro cuenca. c.- Comité de Saneamiento.

ARTÍCULO 17. - Estos Comités estarán integrados a la estructura de la Junta Directiva, su función específica es la de coordinar todas las labores de operación, mantenimiento y conservación de la microcuenca y salud de los abonados en el tiempo y forma que determine la Asamblea de Usuarios y los reglamentos que para designar sus funciones específicas y estructura interna, oportunamente se emitan, debiendo siempre incorporar como miembro de los Comités de Operación y Mantenimiento y de Micro-cuenca al Alcalde Auxiliar y al Promotor de Salud asignado a la zona como miembro del Comité de Saneamiento.

DE LA JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO 18.- La Junta Directiva de la Junta Administradora de Agua estará formada por: a) Presidente. b) Vicepresidente, e) Secretario, d) Tesorero, e) Un Fiscal, f) Vocal Primero, g) Vocal Segundo.

ARTÍCULO 19.- Son atribuciones del PRESIDENTE: a.- Convocar a sesiones. b. Abrir, presidir y cerrar las sesiones. c.- Elaborar la agenda junto con el Secretario. d.- Autorizar y aprobar con el Secretario las actas de las sesiones. e.- Autorizar y aprobar con el Tesorero todo documento que implique erogación de fondos. f.- Representar judicial y extrajudicialmente a la Junta Administradora.

ARTÍCULO 20.- Son atribuciones del VICE-PRESIDENTE: a.- Sustituir al presidente en caso de ausencia temporal o definitiva, en este último caso se requerirá la mayoría simple de la Junta Directiva; b.- Supervisar las Comisiones que se asignen; c.- Las demás atribuciones que le asigne la Junta Directiva o la Asamblea.

ARTÍCULO 21.- Son atribuciones del SECRETARIO: a.- Llevar el libro de actas. b.- Autorizar con su firma las actuaciones del Presidente de la Junta, excepto con lo relacionado con el dinero. c.- Encargarse de la correspondencia. d.- Convocar junto con el Presidente. e.- Llevar el registro de abonados. f.- Organizar el archivo de la Junta Administradora. g.- Manejo de planillas de mano de obras.

ARTÍCULO 22. - Son atribuciones del TESORERO: Es el encargado de manejar fondos, archivar documentos que indiquen ingresos y egresos: a.- Recaudar y administrar los fondos provenientes del servicio de contribuciones y otros ingresos destinados al sistema. b.- Responder solidariamente con el Presidente del manejo y custodia de los fondos que serán destinados a una cuenta bancaria o del sistema cooperativista. c.- Llevar al día y con claridad el registro y control de las operaciones que se refieren a entradas y salidas de dinero, tesorería de la Junta (libro de entradas y salidas, talonario de recibos ingresos y egresos, pagos mensuales de agua). d.- Informar mensualmente a la Junta sobre el mantenimiento económico y financiero (cuenta bancaria), con copia a la Municipalidad. e.- Dar a los abonados las explicaciones que soliciten sobre sus cuentas. f.- Llevar el inventario de los bienes de la Junta. g.- Autorizar conjuntamente con el Presidente toda erogación de fondos. h.- Presentar ante la Asamblea un informe de ingresos y egresos en forma trimestral y anual con copia a la Municipalidad.

ARTÍCULO 23.- Son atribuciones del FISCAL: a.- Es el encargado de fiscalizar los fondos de la organización b.- Supervisar y coordinar la administración de los fondos provenientes del servicio de contribuciones y otros ingresos destinados al sistema. c.- Comunicar a los miembros de la Junta Directiva de cualquier anomalía que se encuentre en la administración de los fondos o bienes de la junta. d.- Llevar el control y practicar las auditorías que sean necesarias para obtener una administración transparente de los bienes de la organización.

ARTÍCULO 24.- Son atribuciones de LOS VOCALES: a.- Desempeñar algún cargo en forma transitoria o permanente que le asigne la Asamblea o la Junta Directiva y apoyar en convocar a la Asamblea. b.- El Vocal I coordinará el Comité de Saneamiento

Básico. c.- El Vocal II coordinará el Comité de Microcuena y sus funciones se especificarán en el Reglamento respectivo.

CAPÍTULO V DEL PATRIMONIO

ARTÍCULO 25. - Los recursos económicos de la Junta Administradora podrán constituirse: a.- Con la tarifa mensual de agua, venta de derecho a pegue, multas, así como los intereses capitalizados. b.- Con bienes muebles o inmuebles y trabajos que aportan los abonados. c.- Con las instalaciones y obras físicas del sistema. d.- Con donaciones, herencias, legados, préstamos, derechos y privilegios que reciban de personas naturales o jurídicas.

ARTÍCULO 26.- Los recursos económicos de la Junta Administradora se emplearán exclusivamente para el uso, operación, mantenimiento, mejoramiento y ampliación del sistema, -

CAPÍTULO VI DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO 27. - En caso de disolución y liquidación de la Junta Administradora de Agua, los bienes de ésta serán donados exclusivamente a organizaciones filantrópicas, siempre y cuando éstas no sean de carácter lucrativo, que señale la Asamblea de usuarios, cumpliendo asimismo con lo estipulado en el Código Civil para su disolución y liquidación. -

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 28.- El ejercicio financiero de la Junta Administradora de Agua coincidirá con el año fiscal del Gobierno de la República.

ARTÍCULO 29.- Los programas, proyectos o actividades que la Junta ejecute no irán en detrimento ni entorpecerán las que el Estado realice, por el contrario llevarán el propósito de complementarlos de común acuerdo por disposición de éste último.

SEGUNDO: La “**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE.**”, se inscribirá en la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, Indicando nombre completo, dirección exacta, así como los nombres de sus representantes y demás integrantes de la Junta Directiva; asimismo, se sujetará a las disposiciones que dentro su marco jurídico le corresponden a esta Secretaría de Estado, a través del respectivo órgano interno verificando el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue constituida.

TERCERO: La “**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE.**”, presentará

anualmente ante el ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS), los estados financieros auditados que reflejen los ingresos, egresos y todo movimiento económico y contable, indicando su patrimonio actual, así como las modificaciones y variaciones del mismo, incluyendo herencias, legados y donaciones a través de un sistema contable legalizado. Las herencias, legados y donaciones provenientes del extranjero, se sujetarán a la normativa jurídica imperante en el país, aplicable según sea el caso, a través de los Órganos Estatales constituidos para verificar la transparencia de los mismos.

CUARTO: La “**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE.**”, se somete a las disposiciones legales y políticas establecidas por la Secretaría de Estado y los y demás entes contralores del Estado, facilitando cuanto documento sea requerido para garantizar la transparencia de la administración, quedando obligada, además, a presentar informes periódicos anuales de las actividades que realicen con instituciones u organismos con los que se relacionen en el ejercicio de sus objetivos y fines para lo cual fue autorizada.

QUINTO: La disolución y liquidación de la “**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME, DEPARTAMENTO DE VALLE.**”, se hará de conformidad a sus estatutos y las leyes vigentes en el país, de la que una vez canceladas las obligaciones contraídas, el excedente pasará a formar parte de una organización legalmente constituida en Honduras, que reúna objetivos similares o una de beneficencia. Dicho trámite se hará bajo la Supervisión de esta Secretaría de Estado, a efecto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones y transparencia del remanente de los bienes a que hace referencia el párrafo primero de este mismo artículo.

SEXTO: Los presentes Estatutos entrarán en vigencia luego de ser aprobados por el Poder Ejecutivo, publicados en el Diario Oficial LA GACETA, con las limitaciones establecidas en la Constitución de la República y las Leyes; sus reformas o modificaciones se someterán al mismo procedimiento de su aprobación.

SEPTIMO: La presente resolución deberá inscribirse en el Registro Especial del Instituto de la Propiedad de conformidad con el artículo 28 de la Ley de Propiedad.

OCTAVO: Instruir a la Secretaría General para que de Oficio proceda a remitir el expediente a la Dirección de Regulación, Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC), para que emita la correspondiente inscripción.

NOVENO: De oficio procédase a emitir la certificación de la presente resolución, a razón de ser entregada a la “**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE SARTENEJAL ALDEA DEL ROSARIO, MUNICIPIO DE NACAOME,**

DEPARTAMENTO DE VALLE.”, cuya petición se hará a través de la Junta Directiva para ser proporcionado en forma gratuita, dando cumplimiento con el Artículo 18 Párrafo segundo de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento. **NOTIFÍQUESE. (F) CARMEN HAYDEÉ LÓPEZ FLORES, SUB SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE JUSTICIA. (F) CELSO DONADIN ALVARADO HERNANDEZ, SECRETARIO GENERAL.** Extendida en la Ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central a los 03 días del mes de marzo de dos mil Veintitres.

**NORMAN ALEXANDER ROMERO ANDINO
OFICIAL JURIDICO**

12 A. 2023

Poder Judicial

**JUZGADO DE LETRAS
DE LA SECCIÓN JUDICIAL DE CHOLUTECA**

AVISO DE TÍTULO SUPLETORIO

La suscrita, Secretaria General del Juzgado de Letras de la Sección Judicial de Choluteca, al público en general y para los efectos de ley, **HACE SABER:** Que los Abogados **FRANKLIN JOSEPH ACOSTA REYES** y **GUSTAVO EDUARDO QUIROZ CANALES**, actuando en su condición de Representantes Procesales de la señora **DOLORES EMILIA ELVIR RODRIGUEZ**, mayor de edad, soltera, Maestra de Educación Primaria, hondureña, con documento Nacional de Identificación número **0601-1966-01106** con domicilio en el Caserío Las Marías de Pavana, municipio de Choluteca, departamento de Choluteca, del municipio de Choluteca, departamento de Choluteca, presentó a este Juzgado Solicitud de Título Supletorio de un Lote de Terreno ubicado en el Caserío de Guanacastillo, Aldea San Fray Lázaro, municipio de Choluteca, departamento de Choluteca, de acuerdo al Plano tiene una extensión de **6 HAS, 38 AS, 11.30 CAS, equivalente a 9 MANZANAS + 1521.80 vr2** con las colindancias siguientes: **AL NORTE**, colinda con **AMADEO SANCHEZ** y **MARCOS HERNANDEZ**; **AL SUR**, con los señores **CELINO AGUILERA** y **REYNALDO SANCHEZ**; **AL ESTE**, con los señores **MARCOS HERNANDEZ** y **REYNALDO SANCHEZ**; **Y, AL OESTE**, con los señores **AMADEO SANCHEZ** y **CELINO AGUILERA**, el presente predio antes descrito lo obtuvo de forma quieta, pacífica y no interrumpida, no existiendo otros poseedores proindivisos y tienen más de cuarenta años de poseerlo.

Choluteca, 28 de junio del año 2023

**ABG. AIDA ESPERANZA GODOY CARRANZA
SECRETARIA GENERAL**

12 J., 12 A. y 12 S. 2023

**Resolución AS158/23**

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).-Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los veintidós (22) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023).

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones en el Artículo 14 numeral 13, faculta y atribuye a CONATEL "Regular, administrar y controlar los recursos de numeración, dominios, e IP públicas y privadas y cualquier otro recurso sobre los cuales se soporten la operación de los Servicios de Telecomunicaciones y aplicaciones diversas de las TICs" y el Artículo 79A del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones determina que: "La Numeración para el uso de servicios de telecomunicaciones es de interés público y por tanto, su asignación, administración y control corresponde a CONATEL. La asignación de los números del Plan Nacional de Numeración está sujeta a las disposiciones y regulaciones que emita este Ente Regulador. El Plan Nacional de Numeración, establece las previsiones para el uso de códigos o caracteres de direccionamiento sean estos numéricos o alfanuméricos."

CONSIDERANDO:

Que la Resolución Normativa NR010/22 de fecha dieciséis (16) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós

(2022), publicada en el Diario Oficial La Gaceta el veinticuatro (24) de diciembre del año dos mil veintidós (2022), estableció en el Resolutivo PRIMERO: Reformar por actualización regulatoria el Plan Nacional de Numeración (PNN), relacionado con la asignación de Códigos de Numeración Corta de: tres (3) dígitos con estructura 1XY, de cuatro (4) dígitos e incluir otros códigos de numeración corta con similares funciones, que se autorizaron con la puesta en vigencia de la Resolución **NR035/05**.

CONSIDERANDO:

Que la Resolución Normativa NR010/22 de fecha dieciséis (16) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022), publicada en el Diario Oficial La Gaceta el veinticuatro (24) de diciembre del año dos mil veintidós (2022), estableció en el Resolutivo SEGUNDO que la asignación y utilización de los Códigos de Numeración Corta, de: tres (3) dígitos del tipo 1XY, cuatro (4) dígitos y otros códigos con funciones similares, se realizará considerando la función y los servicios a ser prestados.

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo No. 59-2012, publicado en el Diario Oficial La Gaceta Número 32,865, en fecha seis (06) de julio del año dos mil doce (2012) fue aprobada la LEY CONTRA LA TRATA DE PERSONAS, donde en su Artículo 7, se estableció la creación de la COMISION INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACION SEXUAL, COMERCIAL y TRATA DE PERSONAS DE

HONDURAS (CICESCT), con el propósito de promover, articular, monitorear y evaluar las acciones que se dirijan a la prevención y erradicación de este fenómeno en sus diversas manifestaciones a través de la gestión e implementación de políticas públicas especializadas en esta materia y que mediante OFICIO CICESCT. 274-2022 de fecha once (11) de julio de dos mil veintidós (2022). peticionó ante CONATEL un Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos con la estructura 1XY, a ser utilizado según se indica en el OFICIO CICESCT 716-2022 de fecha veinticuatro (24) de septiembre de dos mil veintidós (2022). para recibir denuncias de la población a nivel nacional, con el fin de combatir el flagelo de la trata de personas y la explotación sexual, al aumentar la capacidad de denuncias recibidas mediante un medio sencillo el cual es la llamada telefónica de tres dígitos.

CONSIDERANDO:

Que la presente asignación del Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos con la estructura 1XY "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO), será atendido por Personal Técnico, en el Centro de Recepción de Llamadas de la COMISION INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACION SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), ubicado en el Centro Cívico Gubernamental. Torre I, Piso 12. Tegucigalpa, M.D.C., Departamento de Francisco Morazán, y desde donde se atenderán con gratuidad para propósitos de asistencia social y/o atención ciudadana las llamadas originadas desde cualquier localidad geográfica del país; funcionando las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, todos los días del año, debiendo estar habilitado en las redes de los Operadores del Servicio de

Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, de manera que pueda ser accedido gratuitamente desde cualquier teléfono (Equipo Terminal) que dentro del Territorio Nacional esté conectado a las redes de estos servicios.

CONSIDERANDO:

Que el presente Proyecto de Resolución fue sometido al proceso de Consulta Pública en el periodo comprendido del 01 (uno) al 02 (dos) de junio del año dos mil veintitrés (2023), en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el quince (15) de marzo de dos mil seis (2006) y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintitrés (23) de marzo de dos mil seis (2006). No obstante lo precedente, CONATEL estima oportuno, emitir una Resolución con la descripción AS ("A Solicitud") y no una Resolución NR ("Normativa"), en vista de que la presente petición implica una asignación de numeración, pero del tipo código corto, misma que ya se encuentra regulada en el nuevo Plan Nacional de Numeración, contenido en la Resolución Normativa NR010/22 de fecha dieciséis (16) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022), publicada en el Diario Oficial La Gaceta el veinticuatro (24) de diciembre del año dos mil veintidós (2022). (Ver Resolutivo Segundo: Planificación de Códigos para Servicios de Emergencia y de Servicio Social, Del 100 al 120 y del 130 al 179). Por lo tanto, esta Comisión por este acto, asigna el Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos con la estructura 1XY "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) a la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN

SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), el cual es un Acto Administrativo que debe ser publicado por ser de interés público (artículo 79 ARGLMST), en el Diario Oficial La Gaceta por la CICESCT.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en uso de sus facultades y en aplicación de los Artículos: 321 y 323 de la Constitución de la República; 1, 2, 6, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; Artículos 31, 33, 72, 83 y 84 de la Ley de Procedimientos Administrativo; Artículos 1, 13, 14, 20 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; Artículos 1, 72, 73, 74, 75, 78, 79, 79A y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; NR010/22 de fecha dieciséis (16) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022), publicada en el Diario Oficial La Gaceta el veinticuatro (24) de diciembre del año dos mil veintidós (2022).

RESUELVE:

PRIMERO: Asignar a la **COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT)**, el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO), en cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional de Numeración (PNN: NR010/22), para los propósitos de asistencia social y/o de atención ciudadana en la recepción de llamadas telefónicas exenta de pagar

Derecho de Numeración habilitado en las redes de los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Móvil Celular y el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)) y Comercializadores de Tipo Sub-Operador. accedido en forma gratuita desde cualquier equipo terminal telefónico activado.

SEGUNDO: Determinar que la habilitación del Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) asignado a la **COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT)**, debe habilitarse en las redes de los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos. Operadores de Servicios de Telefonía Móvil y Comercializadores de Tipo Sub-Operador con carácter obligatorio, disponibilidad las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana todos los días del año, con enrutamiento hacia una o más líneas telefónicas ubicadas en el Centro de Recepción de Llamadas de la **COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT)**, cuyas llamadas recibidas mediante este código

"145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) serán completamente gratuitas.

TERCERO: Disponer para la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), las siguientes condiciones para la habilitación plena y funcional del acceso de llamadas telefónicas hacia el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO):

1. Se obligará a gestionar y acordar por su cuenta con los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores de Servicios de Telefonía Móvil y Comercializadores de Tipo Sub-Operador de su conveniencia, con Títulos Habilitantes vigentes, para alcanzar a la población objetivo, en cuanto a la provisión y habilitación del Centro de Recepción de Llamadas, ubicado en el Centro Cívico Gubernamental. Torre 1. Piso 12, Tegucigalpa, M.D.C., Departamento de Francisco Morazán, de las líneas telefónicas o números pilotos que estarán asociadas para el enrutamiento de las llamadas telefónicas con destino al Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO).
2. En vista de lo anterior, la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA

EXPLOTACION SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT) tendrá la obligación de comunicar a todos los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos Operadores de Servicios de Telefonía Móvil y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, el o los números telefónicos de ocho (8) dígitos piloto de su Centro de Recepción de Llamadas para el enrutamiento de las llamadas realizadas con destino al Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO).

Asimismo, cuando la infraestructura y plataforma tecnológica sobre la cual se soporte el Centro de Recepción de Llamadas lo permita, el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) autorizado, podrá ser accedido mediante comunicaciones de voz; si el Centro de Recepción de Llamadas posee capacidades técnicas para comunicaciones de datos o medios audiovisuales por internet u otro servicio de telecomunicaciones de carácter público o privado, para lo cual CONATEL emitirá la regulación que corresponda para los Operadores que prestarán este tipo de comunicaciones a determinado Código de Numeración Corta.

3. El Código de Numeración Corta "145"

(CIENTO CUARENTA Y CINCO), deberá estar disponible en el Centro de Recepción de Llamadas de la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, todos los días del año, recibiendo llamadas gratuitas o sin cobro revertido. A este efecto, la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT) en el establecimiento y completación de las llamadas telefónicas originadas en cualquier equipo terminal activado en el territorio nacional hacia el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO), no será sujeto de la aplicación de cargo alguno, incluyendo cargos de acceso por interconexión o cargos relativos al intercambio de tráfico y/o volumen de información, según corresponda (NR 10/22).

4. Para interés de la población y los efectos buscados, la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACION SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS

DE HONDURAS (CICESCT) será responsable del buen uso del Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) autorizado y queda obligada a desarrollar campañas publicitarias en los medios de comunicación más influyentes a nivel nacional, como ser: diarios impresos, radio, televisión, redes sociales y cualquier medio digital, entre otros; para informar el propósito, utilización y habilitación del Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO), que le ha sido autorizado; e instruir a los usuarios sobre su uso y recursos a los cuales se podrá acceder, así para advertir en cuanto a las prohibiciones sobre el mal uso o uso indebido de este código advirtiendo o manifestando una falsa denuncia, reclamo, solicitud y/o quejas; y demostrar que el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) ya está en operaciones, para lo cual deberá notificar a CONATEL el inicio efectivo de operaciones y presentar copias y evidencias de las referidas campañas publicitarias.

5. En los casos de denuncias acerca de que el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) estuviese siendo objeto de un uso indebido por parte de los Usuarios o por la misma

institución, tales hechos serán calificados como infracción administrativa de acuerdo al marco jurídico vigente.

6. El Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO), deberá ser puesto en operaciones en un término de tiempo máximo de tres (3) meses, contados desde la vigencia de la Resolución mediante la cual le haya sido asignado el referido Código de Numeración Corta, para lo cual deberá notificarlo por escrito a la CONATEL, caso contrario será recuperado por este Ente Regulador, sin más trámite que la notificación del acto.

7. La vigencia de la autorización del Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO), será de cuatro (4) años, siempre y cuando se compruebe que el Código de Numeración Corta, inició operaciones en el tiempo indicado en el numeral anterior, y ha estado en operaciones de forma continua, sea mediante llamadas telefónicas periódicas, realizadas por el personal del Órgano Técnico Competente, o las denuncias que se reciban en CONATEL, por parte de los Operadores/Sub-operadores o de parte del público en general, respecto a que determinado Código de Numeración Corta no está operando o que nunca inició operaciones.

8. La renovación de la autorización del Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO), deberá realizarse por la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), con dos (2) meses de anticipación a la conclusión de la vigencia, para lo cual se deberá cumplir y presentar los Requisitos que se establezcan para ese efecto, en el sitio web de este Ente Regulador

9. En el caso de que el Centro de Recepción de Llamadas de la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT) se encuentre fuera de servicio, presente fallas o no logre la completación de llamadas; es responsabilidad de la COMISION ... notificar a CONATEL y a los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores de Servicios de Telefonía Móvil y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, indicar cuanto es el tiempo de restablecimiento del Centro de Recepción de Llamadas para atender a los usuarios. Asimismo, la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL

CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT) debe notificar a CONATEL con veinte (20) días hábiles de anticipación, cuando requiera realizar cambio en su número piloto del Centro de Recepción de Llamadas

CUARTO: Disponer para los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores de Servicios de Telefonía Móvil y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, las siguientes condiciones y obligaciones, referente a la habilitación plena y funcional del Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO):

- 1) Recibida la comunicación por parte de la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), sobre la habilitación plena del funcionamiento del Centro de Recepción de Llamadas, ya provisto con el o los números pilotos al Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) autorizado en el Centro Cívico Gubernamental, Torre I, Piso 12, Tegucigalpa, M.D.C., Departamento de Francisco Morazán, los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos

Públicos, Operadores del Servicios de Telefonía Móvil y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, tendrán un tiempo de diez (10) días hábiles; en el caso de tener más de un número piloto tendrán un tiempo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de la comunicación para que procedan a realizar todas las actividades administrativas y técnicas, de manera que las llamadas originadas en la red de cada Operador y/o Sub-Operador o recibidas desde redes interconectadas hacia el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO) autorizado sean encaminadas hacia las correspondientes líneas telefónicas asociadas y habilitadas en el Centro de Recepción de Llamadas de la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACION SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT que haya realizado la gestión y permitir que otros Operadores o Sub-Operadores accedan a ese destino a través de la Interconexión.

- 2) Una vez cumplido con lo dispuesto en el numeral anterior, cada Operador y/o Sub-Operador deberá notificar por escrito a la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN

SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), con copia a CONATEL, sobre la activación y habilitación plena y funcional dentro de su red sobre el acceso y enrutamiento de las llamadas telefónicas hacia el Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO).

- 3) Lo anterior no es limitante para que más de un Operador o Sub-Operador pueda además prestar el Servicio de Telefonía Fija y Móvil en el Centro de Recepción de Llamada de la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT) sin que dichas líneas telefónicas estén asociadas al Código de Numeración Corta "145" (CIENTO CUARENTA Y CINCO).

QUINTO: Disponer para los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores de Servicios de Telefonía Móvil y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, que el incumplimiento

de lo dispuesto en la presente Resolución será calificado como una infracción de acuerdo a lo dispuesto en el marco jurídico aplicable a este tipo de numeración.

SEXTO:

Establecer que la presente Resolución por ser de interés público, deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta, por la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL, COMERCIAL Y TRATA DE PERSONAS DE HONDURAS (CICESCT), dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de esta Resolución, CICESCT deberá acreditar haber efectuado la publicación ante CONATEL.

NOTIFIQUESE.-

Lic Lorenzo Saucedá Cálix

Comisionado Presidente

CONATEL

Abg. Epril Hernández Palmer

Secretaria General

CONATEL

12 A. 2023

CERTIFICACIÓN

El suscrito, Oficial Jurídico de Secretaría General, de la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, CERTIFICA: La Resolución que literalmente dice: **“RESOLUCIÓN No. 406-2023 SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACION, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN.** Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, Departamento de Francisco Morazán, veintiuno de febrero del año dos mil veintitrés. **VISTA:** Para resolver la solicitud presentada al Poder Ejecutivo, por medio de esta Secretaría de Estado, en fecha veintidós de agosto del año dos mil veintidós, misma que corre a expediente administrativo No. **PJ-22082022-522**, por el Abogado **ARTURO SABILLON PAZ**, en su condición de Apoderado Legal de la Asociación de carácter religioso denominada **“IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA”**, la cual se encuentra domiciliada en la Residencial Florencia Sur, en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, Departamento de Francisco Morazán, hecho que se acredita mediante **CARTA PODER** de fecha seis de julio del año dos mil veintidós; contraído a pedir que se le conceda la **PERSONALIDAD JURÍDICA Y APROBACIÓN DE ESTATUTOS**, a favor de su representada. **RESULTA:** Que el peticionario acompañó a su solicitud los documentos correspondientes para el otorgamiento de la personalidad jurídica a favor de su representada. **CONSIDERANDO:** Que la Asociación de carácter religioso denominada **“IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA”**, se crea como Asociación religiosa, cuyas disposiciones estatutarias no contrarían las leyes del país, el orden público, la moral y las buenas costumbres por lo que es procedente acceder a lo solicitado. **CONSIDERANDO:** Que tratándose de las organizaciones religiosas que se han constituido en el país en ejercicio de los derechos de Asociación y de libertad religiosa establecidas en los artículos 77 y 78 de la Constitución de la República, son las organizaciones idóneas por medio de las cuales la persona humana pueda ejercitar la libertad de culto. En consecuencia, es razonable y necesario, que el Estado reconozca la existencia de las asociaciones religiosas, como organizaciones naturales propias de las sociedades humanas.

POR TANTO El Secretario de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, en uso de sus facultades y en aplicación a lo establecido en los artículos: 77, 78 y 245; numeral 40 de la Constitución de la República; 29 reformado mediante Decreto 266-2013 publicado en fecha 23 de enero de 2014; 116 y 120 de la Ley General de la Administración Pública; 56 y 58 del Código civil; 23, 24, 25 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo. **Acuerdo Ministerial No. 14-2022 de fecha 08 de febrero del año 2022. - RESUELVE: PRIMERO:** Conceder Personalidad Jurídica a la Asociación de carácter religioso denominada **“IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA”**, la cual se encuentra domiciliada en la Residencial Florencia Sur, en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, Departamento de Francisco Morazán; asimismo, se aprueban sus estatutos en la forma siguiente: **ESTATUTOS DE LA “IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA” CAPÍTULO I CREACIÓN, DENOMINACIÓN, DOMICILIO, DURACIÓN Y RÉGIMEN SOCIAL.**

ARTÍCULO 1. Créase jurídicamente la organización civil denominada IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA, como una organización apolítica y sin fines de lucro, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida, con domicilio en la Residencial Florencia Sur de Tegucigalpa, en este Distrito Central, y su radio de acción podrá extenderse en todo el país y fuera del país. **ARTÍCULO 2.** La iglesia se registrará por los presentes Estatutos, por su Reglamento Interno y por los Acuerdos que emita la Asamblea General y cumplirá con todas las leyes del país. **CAPÍTULO II OBJETIVOS DE LA IGLESIA ARTÍCULO 3.** Son objetivos de esta iglesia: **a.** Anunciar el carácter, naturaleza y obras de Dios en sus tres personas, Padre, Hijo y Espíritu Santo. **b.** Llevar a cabo la tarea de discipular, usando para ello el bautismo y la enseñanza de las Escrituras. **c.** Fortalecer espiritualmente a quienes se congreguen bajo su área de influencia por medio del culto de adoración conforme a la Palabra de Dios. **d.** Promover a sus miembros a ser ciudadanos ejemplares que vivan de conformidad a los principios enseñados en la Biblia. **e.** Hacer y/o fortalecer proyectos de misericordia para el alivio de la pobreza y el dolor de las personas necesitadas en su área de influencia.

CAPÍTULO III DE LOS MIEMBROS DE LA IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA ARTÍCULO

4. La Iglesia estará integrada por sus miembros activos y honorarios, sin discriminación étnica, de edad, ni de género, que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento Interno. **ARTÍCULO 5.** Cualquier miembro de la Iglesia podrá separarse voluntariamente de la misma manifestando por escrito al cuerpo de ancianos (consistorio) las causas o motivos de su separación. **ARTÍCULO 6.**

Son derechos de los miembros fundadores y activos: **a.** Participar en las sesiones con derecho a voz y voto. **b.** Ser electos para optar a cargos dentro del ministerio. **c.** Ser representantes de la Iglesia para casos especiales siempre que El Cuerpo de Ancianos lo nombra como tal. **d.** Participar en toda actividad programada por la Iglesia. **e.** Informes en Asamblea general ordinaria y a ser convocado a reuniones de Asamblea General ordinaria y extraordinaria **f.** Solicitar extraordinaria. **ARTÍCULO 7.** Son deberes de los miembros fundadores y activos. **a.** Asistir a las reuniones de la Iglesia. **b.** Participar fielmente en las actividades de las que han tomado responsabilidad. **c.** Mantener un testimonio cristiano digno del Evangelio de Cristo. **CAPÍTULO IV DE LOS**

ÓRGANOS DE GOBIERNO ARTÍCULO 8. La Iglesia estará constituida por: **a.** La Asamblea General. **b.** La Junta Directiva. **ARTÍCULO 9.** Para fines legales la Asamblea General es el órgano de mayor jerarquía, compuesto por todos los miembros debidamente inscritos pudiendo sesionar de forma: **a.-** Ordinaria una vez al año en el mes de mayo de cada año y para eso. **a. a.** El quórum de asistencia será, la mitad más uno del total de miembros inscritos como tales. **A.b.** El quórum para aprobar las resoluciones: El voto favorable mitad más uno de los miembros asistentes; y de manera; y **b.-** Extraordinaria cuando sea necesario para discutir asuntos específicos o los de carácter de urgente, para lo cual. **a.a.** El quórum de asistencia será de dos terceras partes del total de los miembros inscritos como tales, y **a. b.**

El quórum para aprobar, recibiendo la notificación cada uno de sus miembros con una previa convocatoria, el quórum lo constituirá las dos terceras partes de sus miembros, en caso de no haber quórum, la Asamblea se reunirá una semana después con los miembros que asistan.

ARTÍCULO 10. La Asamblea General se reunirá en forma ordinaria para tratar asuntos tales como: **a.** La presentación de un Informe Anual por parte del Secretario de la Junta Directiva, el cual deberá ser discutido y aprobado por la Asamblea General. **b.** La presentación del presupuesto de gastos anuales presentado por el Tesorero de la Junta Directiva, el cual deberá ser discutido y aprobado por la Asamblea General. **c.** La elección de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 11. La Máxima Autoridad DE LA IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA es su Asamblea General, autoridad que se deriva de sus miembros gobernados por la misma, los cuales conocerán de todos los asuntos cuando se comprometa la integridad de la iglesia o de cualquiera de sus miembros o los y aplicación general para toda la Iglesia. **ARTÍCULO 12.** La Junta Directiva es la máxima autoridad ejecutiva de la Iglesia y será representativa judicial y extrajudicial a la organización y administrará todo lo relativo a los bienes y patrimonio de la misma y será electa por un periodo de dos años pudiendo ser reelecta sólo por un período más siempre y cuando su condición moral y espiritual lo permita y así lo determine la Asamblea General.

ARTÍCULO 13. La Junta Directiva estará formada por miembros que señale la Asamblea General Ordinaria y estos pueden ser hondureños o extranjeros residentes en Honduras.

ARTÍCULO 14. La Junta Directiva se reunirá de manera ordinaria una vez al mes y extraordinaria las veces que sean necesarias y estará integrada de la siguiente manera:

a. Un Presidente. **b.** Un Secretario. **c.** Un Tesorero. **d.** Un Fiscal. **e.** Un vocal. **ARTICULO 15.** Serán atribuciones de la Junta Directiva: **a.** Presentar informes en Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria según el caso. **b.** Ejercer la representación legal de la Iglesia. **c.** Dirigir y aprobar los planes y proyectos que apruebe la Asamblea General **d.** Elaborar el Reglamento Interno y someterlo a discusión y aprobación de la Asamblea General Ordinaria. **e.** Celebrar toda clase de contratos para la adquisición y venta de bienes y servicios. **f.** Encargarse todo lo relativo a la contabilidad y preparar el presupuesto de gastos para el siguiente periodo fiscal y hacerlo disponible para el conocimiento de la Asamblea General para la discusión y aprobación del mismo. **g.** Informar a sus miembros sobre las diversas actividades. **h.** Convocar a

sesiones de Junta Directiva y de Asamblea General.

i. Desarrollar los programas de trabajo planificado. **j.** Presentar informes en Asamblea General ordinaria y extraordinaria, según sea el caso. **k.** Llevar los libros de secretaría, contabilidad, registro de miembros según corresponda. **ARTÍCULO 16.** Son atribuciones de la Asamblea General Ordinaria: **a.** Elegir a los miembros de la Junta Directiva y de los demás organismos. **b.** Aprobar o improbar total o parcialmente en sesión Ordinaria el o los informes que deberá rendir la Junta directiva en **c.** general y el de cada uno de los miembros de las actividades desarrolladas durante el periodo para el cual fueron electos. **d.** Aprobar el plan de trabajo de la Junta Directiva. **e.** Acordar las sesiones disciplinarias para los miembros que infrinjan los presentes Estatutos según la gravedad de la falta y aprobar el presupuesto anual de la Iglesia. **ARTÍCULO 17.-** Serán atribuciones del Presidente: **a.** Registrar con el Tesorero las firmas en alguna institución bancaria. **b.** Firmar con el tesorero toda erogación monetaria de la Iglesia. **c.** Ostentar la representación legal de la Iglesia. **d.** Presidir las reuniones de Junta Directiva y Asambleas Generales y tendrá el voto de calidad en caso de empate en las resoluciones tomadas. **e.** Representar nacional e internacionalmente en actividades administrativas y cívicas la autorización de la Asamblea General. **f.** Firmar con el Secretario los acuerdos enviados a quien corresponda. **ARTÍCULO 18.** Serán atribuciones del Secretario: **a.** Convocar a sesiones y asistir a todas las reuniones de la Junta Directiva, tornar notas y levantar las actas que transcriban fielmente de los asuntos tratados en las sesiones. **b.** Llevar un libro de actas correspondientes y guardar el registro de los miembros afiliados. **c.** Llevar control del archivo, así como de la correspondencia recibida y de la despachada. **d.** Preparar informes y planes de la Junta Directiva. **e.** Todas las demás que le confiere el Reglamento Interno. **f.** Dar lectura en Asamblea General del acta de Asamblea General anterior. **ARTÍCULO 19.** Serán atribuciones del Tesorero: **a.** Preparar los informes contables correspondientes. **b.** Firmar con el Presidente toda erogación monetaria de la iglesia. **c.** Recaudar y manejar los fondos. **d.** Llevar las cuentas exactas de los ingresos y egresos de la Iglesia por cualquier concepto que sea y llevar anotaciones

de los mismos en el libro respectivo. **e.** Abrir y cerrar cuentas bancarias que hayan sido autorizadas por la Junta Directiva y Cuerpo de Ancianos y firmar conjuntamente con el Presidente o representante. **f.** Elaborar inventario de bienes. **ARTÍCULO 20.** Serán atribuciones del Fiscal: **a.** Efectuar auditorías de contabilidad correspondientes. **b.** Firmar las órdenes de pago para retirar fondos con el Presidente y Tesorero de la iglesia. **c.** Velar por el buen cumplimiento de los gastos establecidos con el presupuesto legalmente aprobado de la Iglesia. **d.** Supervisar y fiscalizar las operaciones contables del Tesorero, así como las demás actividades de la Iglesia. **ARTÍCULO 21.** Serán atribuciones del Vocal: **a.** Asistir a todas las reuniones que celebre la Junta Directiva. **b.** Sustituir a cualquiera de los miembros directivos en su ausencia. **CAPÍTULO V DEL PATRIMONIO DEL MINISTERIO ARTÍCULO 22.** El patrimonio de la Iglesia se forma de las ofrendas de sus miembros y otras contribuciones voluntarias tales como donaciones, cuotas, legados de personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas, instituciones tanto nacionales como extranjeras; por los bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza que adquiera bajo título legal y legítima procedencia sea por compra, herencia, derechos y privilegios que reciba y cualquier otros bienes, fondos o ingresos que le sean otorgados. **ARTÍCULO 23.** Los bienes muebles e inmuebles serán registrados a nombre de IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA, y serán usados sólo para el buen cumplimiento de sus objetivos y propósitos y todo el patrimonio debe figurar inventariado en un libro que conservará el Tesorero para su custodia. **CAPÍTULO VI DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN ARTÍCULO 24.** La disolución será acordada en Asamblea General Extraordinaria, con el voto favorable de la mayoría absoluta, o sea, las dos terceras partes de los miembros asistentes y sus causas de disolución serán: **a.** Por incumplimiento de los objetivos para los cuales se constituyó la IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA. **b.** Por sentencia Judicial o resolución Administrativa. **c.** Cuando así lo designe la mayoría en Asamblea General Extraordinaria **ARTÍCULO 25.** En caso de disolución, se nombrará una Junta Liquidadora que señale la Asamblea General

Extraordinaria que será la encargada de liquidar la Iglesia, cumpliendo en primera Instancia con las obligaciones contraídas frente a terceros y en caso que hubiere remanente estos serán donados a otra entidad de fines similares a la que se está liquidando legalmente constituida en el país y que determine la Asamblea General Extraordinaria. **CAPÍTULO VII DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS**

ARTÍCULO 26. Los presentes estatutos podrán reformarse por acuerdo de la Asamblea General, en sesión extraordinaria convocada especialmente para tal fin y la resolución a la misma requerirá de las dos terceras partes de sus miembros debidamente inscritos. **ARTÍCULO 27.** Esta organización eclesiástica se fundamenta en la garantía de libertad de religión y culto, siempre que no contravenga el orden público, el sistema democrático y las buenas costumbres. **ARTÍCULO 28.** Los presentes estatutos entrarán en vigencia al ser aprobados por el Poder Ejecutivo con las limitaciones establecidas en la Constitución de la República, demás leyes, sus reformas o modificaciones se someterán al mismo procedimiento de su aprobación. **SEGUNDO:** La organización de carácter religioso denominada “**IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA**”, inscribirá ante la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, a través de la Dirección de Regulación, Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC), su Junta Directiva. De igual forma queda obligada a verificando el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue constituida. **TERCERO:** La Organización de carácter religioso denominada “**IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA**”, presentará anualmente ante la Secretaría de Estado en los Despachos de Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, a través de la Dirección de Regulación, Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC), los estados financieros juntamente con el informe de actividades dentro de los dos (2) primeros meses del año. Dichos registros deben constar en libros autorizados por la autoridad competente, los que estarán siempre a disposición de sus miembros y sujetos a las auditorías que señale la Ley, sus Estatutos y Reglamentos. **CUARTO:** La Organización de carácter religioso denominada “**IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA**”, se somete a las disposiciones legales y políticas establecidas

por la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, y demás entes contralores del Estado, facilitando cuanto documento sea requerido para garantizar la transparencia de la administración, quedando obligada, además, a presentar informes periódicos anuales de las actividades que realicen con instituciones u organismos con los que se relacionen en el ejercicio de sus objetivos y fines para lo cual fue autorizada. **QUINTO:** La disolución y liquidación de la Organización de carácter religioso denominada “**IGLESIA PRESBITERIANA GRACIA SOBERANA**”, se hará de conformidad a sus estatutos y las leyes vigentes en el país. **SEXTO:** Que la legalidad y veracidad de los documentos no es responsabilidad de esta Secretaría de Estado sino del peticionario. **SÉPTIMO:** La presente resolución deberá inscribirse en el Registro Especial del Instituto de la Propiedad de conformidad con el artículo 28 de la Ley de Propiedad. **OCTAVO:** Instruir a la Secretaría General para que de Oficio proceda a remitir el expediente a la Dirección de Regulación, Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC), para que emita la correspondiente inscripción. **NOVENO:** De oficio procedase a emitir la Certificación de la presente Resolución, a razón de ser entregada al interesado. **NOTIFÍQUESE. (F) CARMEN HAYDEÉ LÓPEZ FLORES, SUB SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE JUSTICIA. (F) CELSO DONADÍN ALVARADO HERNÁNDEZ, SECRETARIO GENERAL**”. Extendida en la Ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central a los 23 días del mes de junio de dos mil Veintitrés.

NORMAN ALEXANDER ROMERO ANDINO
OFICIAL JURÍDICO

12 A. 2023