



**DIRECCIÓN DE AUDITORÍA CENTRALIZADAS Y DESCENTRALIZADAS
(DACD)**

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

SECTOR INFRAESTRUCTURA E INVERSIONES (DASII)

**INVESTIGACIÓN ESPECIAL PRACTICADA A
EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES
(HONDUTEL)**

**INFORME
Nº 002-2015-DASII-HONDUTEL-A**

**PERÍODO COMPRENDIDO
DEL 01 DE ENERO DE 2008
AL 30 DE JUNIO DE 2014**

EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

INVESTIGACIÓN ESPECIAL

**INFORME
Nº 002-2015-DASII-HONDUTEL-A**

PERÍODO COMPRENDIDO

**DEL 01 DE ENERO DE 2008
AL 30 DE JUNIO DE 2014**

**DIRECCIÓN DE AUDITORÍA CENTRALIZADAS Y DESCENTRALIZADAS
“DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA SECTOR
INFRAESTRUCTURA E INVERSIONES”
(DASII)**

**EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES
(HONDUTEL)**

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL

Página

CARTA DE ENVÍO DEL INFORME
RESUMEN EJECUTIVO

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

A.	MOTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
B.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	1-2
C.	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	3-4
D.	MONTO DE LOS RECURSOS EXAMINADOS	4
E.	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES	4

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES	5
--------------	---

CAPÍTULO III

HALLAZGOS DETERMINADOS EN LA AUDITORÍA	6-93
--	------

ANEXOS	94-95
--------	-------

Tegucigalpa, M.D.C. 30 de Noviembre de 2016

Oficio No.Presidencia 4955-TSC-2016

Señor

Melvin Renberto Maldonado Maldonado

Gerente General

Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL)

Su Oficina

Señor Gerente General:

Adjunto encontrará el Informe N° 002-2015-DASII-HONDUTEL-A de la Investigación Especial practicada a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) a la Licitación No.SDP/000/3132700858-2009 al Proyecto YAKAL específicamente a los Sistemas, Aplicaciones y Productos en Tratamiento de Datos (SAP) y los Ingresos Nacionales específicamente Operadores y Sub operadores, por el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014, la cual es derivada de la Auditoría Financiera y de Cumplimiento Legal que se realizó a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), por el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 30 de diciembre de 2012. La auditoría se efectuó en ejercicio de las atribuciones contenidas en los Artículos 222 la Constitución de la República; 3, 4, 5 numeral 4, 37, 45, 46, 82 y 84 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y conforme a las Normas del Marco Rector del Control Externo Gubernamental.

Este informe contiene opiniones, comentarios y recomendaciones; los hechos que dan lugar a responsabilidad civil y administrativa, se tramitarán individualmente en pliegos separados y los mismos serán notificados a los funcionarios y empleados en quienes recayere la responsabilidad.

Las recomendaciones formuladas en este informe fueron analizadas oportunamente con los funcionarios encargados de su implementación y aplicación, mismas que contribuirán a mejorar la gestión de la institución a su cargo. Conforme al Artículo 79 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, el cumplimiento de las recomendaciones formuladas es obligatorio.

Para cumplir con lo anterior y dando seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones, de manera respetuosa le solicito presentar dentro de un plazo de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción de esta nota: (1) un Plan de Acción con un período fijo para ejecutar cada recomendación del informe; y (2) las acciones tomadas para ejecutar cada recomendación según el plan.

Miguel Ángel Mejía Espinoza
Magistrado Presidente

RESUMEN EJECUTIVO

A) Naturaleza y Objetivos de la Investigación

La presente investigación Especial se realizó en el ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 222 y 325 de la Constitución de la República; 3,4,5 numeral 4, 37, 41, 45, 46, 82 y 84 de la Ley Organica del Tribunal Superior de Cuentas, en cumplimiento del Plan de Auditoría del año 2013 y de la Orden de Trabajo N°002-2015-DASII-DACD de fecha 06 de julio de 2015.

Los principales objetivos de la investigación fueron los siguientes:

Objetivos Generales

- a) Vigilar y verificar que los recursos públicos se inviertan correctamente en el cumplimiento oportuno de las políticas, programas, proyectos y la prestación de servicios y adquisición de bienes del sector público;
- b) Contar oportunamente con la información objetiva y veraz, que asegure la confiabilidad de los informes y ejecución presupuestaría;
- c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actuaciones, en su gestión oficial;
- d) Desarrollar y fortalecer la capacidad administrativa para prevenir, investigar, comprobar y sancionar el manejo incorrecto de los recursos del Estado;
- e) Promover el desarrollo de una cultura de probidad y de ética públicas;
- f) Fortalecer los mecanismos necesarios para prevenir, detectar, sancionar y combatir los actos de corrupción en cualquiera de sus formas; y,
- g) Supervisar el registro, custodia, administración, posesión y uso de los bienes del Estado.

B) Alcance y Metodología

La Investigación Especial comprendió la revisión de las operaciones, registro y la documentación soporte presentada por los funcionarios y empleados de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (Hondutel), cubriendo el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014, con énfasis en la Licitación No. SPD/000/3132700858-2009 al Proyecto Yakal específicamente a los Sistemas, Aplicaciones y Productos en Tratamientos de Datos (SAP) y los Ingresos Nacionales específicamente Operadores y Sub Operadores.

Para el desarrollo de la Investigación Especial realizada a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) se aplicaron las Normas Generales de Auditoría Externa Gubernamental (NOGENAEG) y se consideraron las fases de Planificación, Ejecución e Informe.

En la planificación de la Auditoría se realizó el Plan General de la Auditoría con base a la información compilada por el TSC, se programó y ejecutó la visita a los funcionarios y empleados de la institución para comunicar los objetivos de la auditoría, evaluamos el control interno para conocer los procesos administrativos, financieros y contables, la gestión institucional, para tener una comprensión de las operaciones de la entidad y se definió el nivel de materialidad, evaluar los riesgos de la auditoría para obtener sus objetivos y la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a emplear, así se determina la muestra a ser revisada.

Para la ejecución de la auditoría obtuvimos evidencia mediante la realización de los siguientes procedimientos:

- a) Se revisaron los documentos de soporte relacionados con el proyecto de Adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), conocido también como Proyecto YAKAL y demás documentación proporcionada por funcionarios de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), revisión efectuada en base a los procedimientos administrativos que son aplicables en cada caso según los procedimientos vigentes del P.N.U.D.
- b) Se solicitó la colaboración de un Analista de Sistemas de la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas, quien emitió una opinión técnica sobre la funcionalidad que tiene este Sistema en la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), elaborando un informe técnico sobre este tema.
- c) Se realizaron visitas a cada una de las áreas dentro de HONDUTEL donde se encuentran instalados los módulos y se solicitó un informe sobre la funcionalidad de cada uno de los módulos a cada Líder funcional, para determinar el estado en el que se encuentra funcionando este Sistema ERP-SAP.
- d) Se realizó una visita a la Dirección de Tecnologías de la Información de HONDUTEL para determinar como se encuentra funcionando a nivel de Hardware y Software.

Para la revisión del Tráfico Telefónico cursado entre los Operadores, Sub Operadores y HONDUTEL:

- e) Se revisaron las facturas mensuales presentadas por los Operadores y Sub Operadores al Departamento de Liquidaciones antes Servicios de Infraestructura de HONDUTEL, para la Conciliación y Liquidación de las facturas generadas por servicios prestados de Tráfico Telefónico
- f) Se realizó la revisión de las pólizas de registro de ingresos y pagos de los Operadores, Sub operadores y HONDUTEL.

Después de haber desarrollado los procedimientos anteriores en la Investigación Especial realizada, se elaboró el correspondiente informe que contiene los hallazgos originados de la misma.

Nuestra investigación, se efectuó de acuerdo con la Constitución de la República, Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y su Reglamento, el Marco Rector del Control Interno y Externo y otras leyes y reglamentos aplicables a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL).

C) Asuntos Importantes que requieren la atención de la Autoridad Superior

En el curso de nuestra investigación especial se encontraron algunas deficiencias que ameritan la atención de las autoridades superiores de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), detallados así:

1. Las Conciliaciones y Liquidaciones de las facturas por tráfico telefónico cursadas entre Operadores, Sub Operadores y HONDUTEL, no se realizaban de acuerdo a la normativa establecida por CONATEL provocando perdidas económicas para HONDUTEL.
2. Se firmó el contrato para la Adquisición del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP, antes de que la Junta Directiva de HONDUTEL aprobara la reformulación de los fondos para la Ejecución de dicho Proyecto.
3. HONDUTEL no realizó las gestiones pertinentes al proceso de conciliación para recuperar saldos en mora por el servicio de tráfico telefónico.
4. Existen algunos Operadores y Sub Operadores que no presentan las facturas en la fecha establecida para su conciliación y otros que la presentaron posterior a la fecha establecida.
5. Los módulos FI-AR Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), no fueron implementados y entregados por el Contratista por lo que el 17% de los módulos de SAP no existen.
6. Falta de documentación soporte, referente a la Adquisición y uso del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP.
7. El módulo de Mantenimiento de Propiedad, Planta y Equipo se encuentra abandonado.
8. El Sistema ERP-SAP no cuenta con un licenciamiento actualizado, tampoco con un soporte y mantenimiento técnico de un especialista, quedando desprotegido de cualquier evento de fraude y fallas tecnológicas.
9. La insuficiente capacitación brindada al usuario final acerca del manejo del Sistema SAP y la inexistente capacitación técnica y transferencia de conocimiento en el uso, mantenimiento y soporte del Sistema SAP.
10. Inconsistencias encontradas en la Adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP.

11. Existen facturas de Tráfico Telefónico mensual cursado entre HONDUTEL y los Operadores y Sub Operadores, en las cuales los valores no concuerdan con los detallados en la Conciliación y Liquidación.
12. Algunos formatos de la Conciliación y Liquidación de las facturas del tráfico telefónico cursado entre los Operadores y HONDUTEL, no detallan toda la información requerida.
13. Los reprocesos de facturas que se realizan en el Departamento de Liquidaciones por concepto de tráfico telefónico, algunas veces no se archivan en la póliza contable correspondiente.
14. Algunas, Liquidaciones y Conciliaciones no fueron firmadas por los responsables de su elaboración, revisión y/o aprobación.

D) CONCLUSIÓN Y OPINIÓ

Producto de la Investigación Especial realizada a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) en el marco del Acuerdo HON/02/025 en Apoyo a la Gestión, Modernización y Expansión de HONDUTEL, específicamente a la Adquisición e Implementación del Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), conocido también como Proyecto YAKAL mismo que fue aprobado por la Junta Directiva de HONDUTEL, para que los fondos de este proyecto fuesen administrados por ese organismo y a la conciliación y liquidación del tráfico telefónico mensual cursado entre HONDUTEL y los Operadores y Sub Operadores, y con base en la revisión de los documentos suministrados por ese organismo y HONDUTEL, se concluye lo siguiente:

1. No se realizó la correcta aplicación de la normativa establecida por CONATEL referente al tráfico telefónico cursado por la red de HONDUTEL entre Operadores y Sub Operadores lo cual dio como resultado un perjuicio económico para el Estado por un valor de **DOS MILLONES TRESCIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE DÓLARES CON TREINTA Y NUEVE CENTAVOS (USD\$ 2,305,769.39) Y CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS VEINTIDOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO LEMPIRAS CON VEINTISIETE CENTAVOS (L. 43,322,994.27).**
2. Se firmó el contrato entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Empresa Price Waterhouse Cooper por un valor de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**, antes que la Junta Directiva aprobara la readecuación de fondos ya que inicialmente se había aprobado el Perfil del Proyecto para la Adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), en el año 2008 con un monto estimado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES (USD\$ 4,000,000.00)**, lo que originó un incremento del noventa y dos por ciento (92%) en costo original de la inversión.

3. HONDUTEL no realizó las gestiones correspondientes para la recuperación de la mora de las facturas originadas por el tráfico telefónico entre Operadores, Sub Operadores y HONDUTEL, por no realizar el pago de sus facturas en el tiempo establecido.
4. Los módulos de cuentas por cobrar o Módulos Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) quedaron inconclusos lo que causó que el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) no fuese entregado con todos los módulos que componen el mismo y que al 31 de marzo de 2016 no está funcionando como un Sistema integral.
5. Existió falta de documentación soporte referente a la Adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).
6. El módulo de Mantenimiento de Propiedad, Planta y Equipo que fue instalado y salió en producción junto con el sistema ERP se encuentra abandonado, debido a que las autoridades no han puesto sus buenos oficios para nombrar un líder funcional para continuar su operatividad, ya que el líder funcional que estuvo durante el proceso de la implementación ya no labora para HONDUTEL.
7. Las capacitaciones que se desarrollaron para los líderes funcionales y usuarios de estos módulos, no fueron basados de acuerdo a un Plan de Capacitaciones, para que estos recibieran todo el apoyo técnico de usuario como también el personal que facilita el soporte y mantenimiento técnico a estos sistemas y que se tenga la información y el conocimiento para poder afrontar todos los problemas para que los mismos sean solventados y no tener que requerir de especialistas externos.
8. HONDUTEL no contó con toda la información necesaria para realizar la Adquisición e Implementación del sistema de informática proporcionada por proveedores, como; costos, beneficios y bondades del sistema y seguidamente a iniciar un proceso a lo que los expertos en informática llaman una Gestión del Cambio para socializar el sistema nuevo lo que al final ocasionó que este no quedara implementado de manera integral.
9. Los formatos referentes al proceso de liquidaciones y conciliaciones de las facturas de tráfico telefónico cursado entre HONDUTEL y Operadores no son utilizados de manera eficaz para determinar el valor a cobrar o pagar de estas facturas, creando confusiones en su revisión.
10. La documentación soporte de las facturas del tráfico telefónico el Departamento de liquidaciones (antes Servicios de Infraestructura) no son iguales a la documentación soporte que se adjunta en la póliza contable y al

registro contable de la operacion que se realiza en el departamento de contabilidad.

11. Algunas de las liquidaciones y conciliaciones del tráfico telefónico cursado entre Operadores, Sub Operadores y HONDUTEL no tienen consignadas las firmas de las personas que participaron el proceso elaboración, revisión y supervisión.

En nuestra opinión concluimos que de acuerdo a los resultados de nuestras pruebas de cumplimiento revelaron algunos incumplimientos a la normativa de HONDUTEL emitida por CONATEL como: Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, Normativa Resolutiva 019/03 y AS131/07, por lo que con respecto a los rubros examinados a HONDUTEL no cumplio, en todos los aspectos importantes con estas disposiciones durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014.

Tegucigalpa, MDC, 30 de noviembre de 2016.

Hortencia E. Rubio Reyes
Jefe Departamento de Auditoría
Sector Infraestructura e Inversiones

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

A. MOTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente Investigación Especial se realizó en el ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 222 y 325 de la Constitución de la República; 3,4,5 numeral 4, 37, 45, 46, 82 y 84 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, en cumplimiento del Plan de Auditoría del año 2013 y de la Orden de Trabajo N°002-2015-DASII-DACD de fecha 06 de julio de 2015.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivos Generales:

- 1) Vigilar y verificar que los recursos públicos se inviertan correctamente en el cumplimiento oportuno de las políticas, programas, proyectos y la prestación de servicios y adquisición de bienes del sector público;
- 2) Contar oportunamente con la información objetiva y veraz, que asegure la confiabilidad de los informes y estados financieros;
- 3) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actuaciones, en su gestión oficial;
- 4) Desarrollar y fortalecer la capacidad administrativa para prevenir, investigar, comprobar y sancionar el manejo incorrecto de los recursos del Estado;
- 5) Promover el desarrollo de una cultura de probidad y de ética públicas;
- 6) Fortalecer los mecanismos necesarios para prevenir, detectar, sancionar y combatir los actos de corrupción en cualquiera de sus formas; y,
- 7) Supervisar el registro, custodia, administración, posesión y uso de los bienes del Estado.

Objetivos Específicos:

- 1) Evaluar la eficiencia y estructura de los controles internos diseñados y establecidos en la empresa para efectos del funcionamiento y control de los componentes del proyecto YAKAL, aplicados al Sistema de Administración Práctica (SAP) y de los ingresos Nacionales específicamente en el área de los Sub operadores.
- 2) Determinar la integridad, exactitud, veracidad y razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros, las transacciones administrativas, así como la documentación soporte respectiva.
- 3) Verificar que los ingresos percibidos por los servicios de tráfico telefónico entre los Operadores, Sub operadores y HONDUTEL sean cobrados de acuerdo al

- Reglamento de Interconexión, Convenios suscritos y demás procedimientos utilizados en HONDUTEL.
- 4) Comprobar que los ingresos nacionales reflejen los valores percibidos en el mes de su recepción en moneda nacional y extranjera, que sean correctos y estén de acuerdo a las Liquidaciones y Conciliaciones de tráfico telefónico.
 - 5) Evidenciar si existen irregularidades en la aplicación de las cláusulas existentes en los contratos de interconexión suscritos entre los Operadores, Sub Operadores y HONDUTEL.
 - 6) Verificar que existan los estudios de una necesidad y factibilidad por parte de HONDUTEL, para la adquisición e implementación del proyecto YAKAL aplicados al Sistema de Administración Práctica (SAP).
 - 7) Verificar que exista un convenio cooperación o de administración de fondos entre el PNUD – HONDUTEL, para la transferencia de fondos para la adquisición de bienes y servicios para HONDUTEL.
 - 8) Verificar que todas las transferencias que efectuó HONDUTEL para el PNUD, para la adquisición de bienes y servicios fueron efectuados en base a ley y a la normativa vigente del PNUD.
 - 9) Comprobar que los fondos transferidos al PNUD, para la adquisición de bienes y servicios corresponda a transacciones propias de HONDUTEL, y cuenten con toda la documentación soporte pertinente, para la aprobación de la transferencia respectiva.
 - 10) Comprobar que los recursos públicos que se transfirieron, se invirtieron correctamente en el cumplimiento oportuno de las políticas y programas establecidas por el PNUD.
 - 11) Comprobar que las aplicaciones de informáticas o los módulos solicitados por HONDUTEL, hayan sido entregados por el proveedor de acuerdo a los requerimientos requeridos.
 - 12) Comprobar que todos los módulos o aplicaciones de informática que fueron adquiridos mediante la licitación, hayan sido entregados en su totalidad por el proveedor.
 - 13) Realizar las pruebas físicas y técnicas del funcionamiento de cada una de los módulos o aplicaciones de informática de acuerdo a los requerimientos solicitados mediante los términos de referencias.
 - 14) Determinar la integridad, exactitud, veracidad y correcto funcionamiento de todos los módulos o aplicaciones de informática que conforman el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP.
 - 15) Determinar la existencia de perjuicios económicos en valla en detrimento de las finanzas de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones, formulando así las responsabilidades civiles, administrativas o penales a que dieran lugar a las irregularidades encontradas.

C. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La Investigación Especial comprendió la revisión de las operaciones, registros y la documentación soporte que se encontraron, la cual fue presentada por los funcionarios y empleados de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (Hondutel), cubriendo el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014, con énfasis en la Licitación No. SPD/000/3132700858-2009 al Proyecto Yakal específicamente a los Sistemas, Aplicaciones y Productos en Tratamientos de Datos (SAP) y los Ingresos Nacionales específicamente Operadores y Sub Operadores.

En el transcurso de nuestra Investigación se encontraron algunas situaciones que incidieron negativamente en la ejecución y en el alcance de nuestro trabajo y que no permitieron efectuar otros procedimientos para su verificación. Entre éstas situaciones señalamos las siguientes:

1. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en virtud de ser un organismo internacional, según ellos goza, de Privilegios e Inmunities reconocidas conformes las disposiciones de la Convención sobre Privilegios e Inmunities de las Naciones Unidas, del 13 de febrero de 1946. El Gobierno aplicará a todo organismo especializado que actué como Organismo de Ejecución las disposiciones de la Convención sobre Privilegios e Inmunities de los Organismos Especializados, del 21 de noviembre de 1947 y según Acuerdo suscrito entre el Estado de Honduras, aprobado en Decreto Número 33-95.

Según los oficios **N°05-2015-TSC/HONDUTEL** de fecha 13 de agosto de 2015, **N°3041-2015-TSC**, de fecha 25 de agosto de 2015, **N° MMAME/TSC-640-2015-TSC**, de fecha 07 de septiembre de 2015, **No.3704-2015-TSC**, de fecha 06 de octubre de 2015 y **No MMAME/TSC-797-2015**, de fecha 20 de octubre de 2015 de Presidencia del Tribunal Superior de Cuentas, se solicitó sostener una audiencia con funcionarios de dicho Programa, para hacer algunas consultas relacionadas con el proceso de licitación y la ejecución del proyecto, sin obtener una respuesta positiva por lo cual los auditores no tuvieron el acceso de interactuar con estos funcionarios.

Por lo mencionado en el párrafo anterior, no se tuvo acceso a estados de cuenta, conciliaciones bancarias, cheques y registro de las operaciones contables del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), debido a que los fondos del proyecto, son depositados a una cuenta a nombre del referido Organismo.

2. La información que fue proporcionada por la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), fueron fotocopias, debido a que los documentos originales están en custodia en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), por lo que aunque se solicitó no fue posible

verificar o revisar la documentación original de la licitación pública internacional y la ejecución del proyecto, debido a que según este organismo goza de privilegios de inmunidad diplomática.

3. No se tuvo acceso a informes de avances elaborados por la Empresa Price WáterHouse Cooper, PNUD y de HONDUTEL, sobre las posibles complicaciones que se iban presentando, por situaciones tecnológicas o bases de datos ya existentes en las diferentes áreas donde se estaban implementando los módulos o componentes que integran este Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP). Así como a informes que señalaran el incumplimiento de contrato, a tiempos de implementación y entrega de módulos o componentes finalizados o incompletos del proyecto (ERP).
4. Se sostuvo reunión con miembros de la Empresa Price WáterHouse Cooper para obtener alguna documentación y explicación sobre todo el proceso de la adquisición e implementación del Sistema ERP, la cual no fue productiva, debido a que no se proporcionó ninguna información adicional por parte de la Empresa Price WáterHouse Cooper, lo cual limitó el desarrollo de la investigación de una manera más eficiente, ya que según dicha empresa ellos terminaron satisfactoriamente el proyecto sin que el PNUD y HONDUTEL les hiciera un reclamo en su momento, por lo que al final ellos solo nos enviaron una nota de culminación del proyecto y una nota extendida por PNUD donde daba por culminado el contrato con satisfacción.
5. No se obtuvo acceso a las actas de entrega que acreditara que los módulos fueron entregados a cada uno de los líderes funcionales, tampoco hubo un acta de entrega definitiva que confirmara que el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) fue entregado y recibido satisfactoriamente por HONDUTEL con la limitante que los Módulos Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) quedaron inconclusos.

D. MONTO DE LOS RECURSOS EXAMINADOS

Durante el período examinado y que comprende del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014 los montos examinados ascendieron a **L.43,560,422.06** por la parte de los Operadores y **USD\$ 9,129,968.25** por Sub Operadores (**Ver Anexo N°1**)

E. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES

Los funcionarios y empleados principales durante el período examinado, se detallan en el **Anexo N°2**

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES

Como resultado de la Auditoría Financiera y de Cumplimiento Legal practicada a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones HONDUTEL, por el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 31 de diciembre de 2012, se comprobaron deficiencias del tráfico telefónico cursado entre HONDUTEL, Operadores y Sub Operadores para los cuales el período que se había establecido para la finalización no era suficiente dado los hechos encontrados, por lo que el Departamento de Infraestructura decidió emitir orden de trabajo para ampliar la muestra a la parte de Operadores y Sub Operadores e incluir en la investigación de la Implementación de Sistemas, Aplicaciones y Productos en Tratamiento de Datos (SAP), por lo que emitió la Orden de Trabajo N° 002-2015-DASII-DACD de fecha 06 de julio de 2015, para la presente Investigación Especial por el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014.

Es importante mencionar que la ampliación de la investigación realizada a la parte de los Operadores y Sub Operadores que surgió en esta investigación especial fue a raíz del **Acta de discusión del Hallazgo sobre el intercambio de facturas entre HONDUTEL con Operadores y Sub Operadores** de fecha 05 de junio de 2015, donde participaron representantes de la Comisión de Auditoría del TSC y de la Unidad de Auditoría Interna de HONDUTEL, en la que se acordó complementar el hallazgo elaborado por la Comisión del TSC en cuanto al proceso de liquidación, con el hallazgo sobre el Intercambio de facturas entre HONDUTEL y los Operadores y Sub Operadores incluido en el Informe No. 011/2010-UAI-Hondutel elaborado por la Unidad de Auditoría Interna de HONDUTEL.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

1. LAS CONCILIACIONES Y LIQUIDACIONES DE LAS FACTURAS POR TRÁFICO TELEFÓNICO CURSADAS ENTRE OPERADORES, SUB OPERADORES Y HONDUTEL, NO SE REALIZABAN DE ACUERDO A LA NORMATIVA ESTABLECIDA POR CONATEL PROVOCANDO PÉRDIDAS ECONÓMICAS PARA HONDUTEL

Al revisar la documentación que corresponde a las conciliaciones y liquidaciones de las facturas de cargos de acceso generadas mensualmente entre los Operadores, Sub Operadores y HONDUTEL por los servicios de tráfico telefónico (llamadas móvil, local, nacional, servicio PCS nomada, internacional RM, internacional CA, local 800, interurbano 800, tránsito, tránsito local sub operador y servicios de llamadas USA y Canadá) cursados entre dichas empresas, se comprobó que en el Departamento de Servicios de Infraestructura ahora Departamento de Liquidaciones de HONDUTEL, durante el período del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2011, no realizó los procesos de conciliación y liquidación de las facturas presentadas de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente emitida por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), como ser: el Reglamento de Interconexión específicamente el artículo N°49 (NR008/03), la Normativa Resolutivo NR019/03 (Resolutivos tercero, cuarto y quinto), la Oferta Básica de Interconexión emitida en el año 2005 y la actualizada en el 2009, también así la resolución AS131/07 que contiene la opinión ilustrativa solicitada por HONDUTEL a CONATEL que viene a reafirmar lo ya establecido en la normativa vigente, lo cual provocó pérdidas económicas para HONDUTEL.

El procedimiento que se debió de realizar para las conciliaciones y liquidaciones por los servicios cursados entre HONDUTEL y cada uno de los Operadores y Sub Operadores, según la normativa aplicable es el siguiente:

Mensualmente cada empresa debió presentar al Departamento de Servicios de Infraestructura ahora Departamento de Liquidaciones de HONDUTEL, las facturas por cargos de acceso por el intercambio de tráfico telefónico de llamadas entrantes y salientes, en donde se detallan los minutos cursados y el valor total por cada servicio en dólares y para el servicio de llamadas USA y Canadá presentado en lempiras. Es de recalcar que el tráfico entrante de una empresa es el tráfico saliente de la otra y viceversa. Estas facturas debieron ser presentadas a más tardar el día 12 de cada mes, esto con el objetivo de realizar el intercambio de facturas y así determinar las diferencias entre las mismas, así como se establece en: **El Reglamento de Interconexión, Resolución NR008/03** de fecha 03 de junio de 2003 creado para regular las condiciones técnicas, económicas y administrativas que norman el Acceso y la Interconexión de las redes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que se prestan dentro del territorio de Honduras, con el objetivo de hacer posible el mantenimiento de una competencia sostenible, garantizar la interoperabilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, promover el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones en el país y lograr un mayor beneficio para los Usuarios y el

cual en su **artículo 49- Conciliación de Información de Tráfico, Estados de Cuentas, Liquidaciones y Pagos.** establece en su **párrafo primero que:** “A menos que las partes acuerden algo diferente, para los fines de conciliación de información de tráfico, los Operadores en Interconexión acompañaran a cada factura emitida, un reporte del ciclo de facturación con las medidas de tráfico del Operador interconectado, debiéndose intercambiar las facturas y dichos reportes a mas tardar el día doce (12) de cada mes, o el siguiente día hábil común para ambos Operadores cuando la fecha antes mencionada fuere un día inhábil para cualquiera de ellos, en cuyo caso se considera que la factura fue entregada el día doce (12) del mes.”

Párrafo segundo: “A menos que las partes acuerden algo diferente, las liquidaciones de las facturas serán pagadas en un plazo que no exceda los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su entrega. Para ello, se compararan las informaciones de facturación mensual de cada Operador con las medidas de tráfico del Operador interconectado, debiéndose pagar la factura en la forma prevista. Sin perjuicio del plazo anterior, a partir de la fecha de entrega de la factura, cada parte dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para formular, por escrito, observaciones u objeciones específicas a las facturas recibidas. Trascurrido el plazo anterior sin que medien reclamos, se entenderá que los montos facturados son reconocidos como buenos y válidos. En caso eventual que la parte deudora entienda que exista en el total de la facturación una diferencia en relación a sus propios cálculos igual o menor al uno por ciento (1%), el monto total de la factura deberá ser pagada en la fecha de vencimiento establecida. En cambio aquellos casos que dicha diferencia sea mayor al uno por ciento (1%), ambas partes examinarán las causas y los cálculos y deberán realizar sus mejores esfuerzos para encontrar la causa de tales inconsistencias, dando con ello, inicio a la Vía de Conciliación de la solución de controversias dispuestas en el Artículo 74 de este Reglamento.”

Asimismo la Normativa Resolutiva NR019/03 de fecha 03 de diciembre de 2003, que contiene la normativa específica que regula las condiciones económicas relativas al intercambio de tráfico y/o volumen de información desde y hacia las redes de los Sub-operadores; y los principios aplicables a la facturación y cobro entre HONDUTEL y los Sub-operadores por el intercambio de tráfico y/o volumen de información el cual establece en su Resolutivo Tercero; **párrafo primero que:** “Establecer que cada parte facturará a la otra al menos una vez por mes los cargos relativos al intercambio de tráfico y/o volumen de información que se aplicarán a las comunicaciones telefónicas cursadas y completadas entre las redes de los Sub-Operadores, y entre las redes de éstos y la red de HONDUTEL.”

Párrafo quinto: “Para los fines de conciliación de información de tráfico y/o volúmenes de información, cada parte acompañara a cada factura emitida por un reporte del ciclo de facturación con las medidas de tráfico de su contraparte, debiéndose intercambiar las facturas y dichos reportes a mas tardar el día doce (12) de cada mes, o el siguiente día hábil común para ambas partes cuando la fecha antes mencionada fuere un día inhábil para cualquiera de ellas, en cuyo caso se considerara que la factura fue entregada el doce (12) del mes. En este sentido y a fin

de que las Partes procedan a la conciliación de cuentas, cada parte deberá intercambiar los datos registrados del tráfico completado, mediante cintas magnéticas, discos ópticos o cualquier otro medio que se determine oportunamente de común acuerdo entre las Partes. Las liquidaciones de las facturas serán pagadas en un plazo que no exceda los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de su entrega. Para ello, se compararán las informaciones de facturación mensual de cada parte con las medidas de tráfico de su contraparte, debiéndose pagar la factura en la forma prevista. Sin perjuicio del plazo anterior, a partir de la fecha de entrega de la factura cada parte dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para formular, por escrito, observaciones u objeciones específicas a las facturas recibidas. Transcurrido el plazo anterior sin que medien reclamos, se entenderá que los montos facturados son reconocidos como buenos y válidos, y por lo tanto, no será requerido proceso de conciliación de cuentas alguno. En el caso eventual que la parte deudora entienda que existe en el total de la facturación una diferencia en relación a sus propios cálculos igual o menor al uno por ciento (1%), el monto total de la factura deberá ser pagado en la fecha de vencimiento establecida. En cambio aquellos casos en los que dicha diferencia sea mayor al uno por ciento (1%), ambas partes examinarán las causas y los cálculos, y deberán realizar sus mejores esfuerzos para encontrar la causa de tales inconsistencias.”

Así también la Oferta Básica de Interconexión (OBI), Resolución AS471/05 de fecha 05 de septiembre del 2005, esta es de aplicación para los Operadores Comercializadores Tipo Sub-Operadores autorizados por CONATEL, en lo que respecta a la interconexión según modelo por tiempo establece en el punto **13 CONSOLIDACIÓN DE CUENTAS Y FACTURACIÓN**, en el apartado **13.1 De la Consolidación de Cuentas** que: “La consolidación de cuentas se realizará a partir de la fecha de entrega de la factura, cada PARTE dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para formular, por escrito observaciones u objeciones específicas a las facturas recibidas.

Transcurrido este plazo sin que medien reclamos, se entenderá que los montos facturados son reconocidos como buenos y válidos, y por lo tanto, no será requerido proceso de conciliación de cuentas alguno.

En el apartado 13.2 Facturación establece “Conforme a los procedimientos descritos en la presente OBI y en el Anexo V, HONDUTEL y el Operador o Comercializador Tipo Sub-operador se facturaran por lo menos una vez al mes los distintos conceptos que se pacten en el Acuerdo o Contrato de Interconexión. Para ello cada Operador o Comercializador Tipo Sub-operador facturará por acceso a su red el monto correspondiente a la acumulación de tiempo derivados del Tráfico Eficaz definido como el tiempo de conversación de los intentos de llamadas completadas; quedan excluidos los Servicios Especiales de Emergencia o Servicio Social, así como las llamadas del País Directo; para la facturación del tráfico internacional se utilizaran los reportes de medición del tráfico internacional se utilizarán los reportes de medición del tráfico cursado y completado entrante a la red del Operador o Comercializador Tipo Sub-operador y en base a las Tarifas del Anexo

I. Con el objetivo de conciliación de información de tráfico, HONDUTEL y el Operador o Comercializador Tipo Sub-operador acompañaran a la factura emitida un reporte del ciclo de facturación con las medidas de tráfico del Operador Comercializador Tipo Sub-operador interconectado, debiéndose intercambiar las facturas y dichos reportes en un día que se fije en el Acuerdo o Contrato de Interconexión.”

En el **ANEXO V Procedimiento para Realizar las Consolidaciones de Cuentas** establece “Cada parte notifica a la otra una objeción con relación a una factura, y si esta no se ha resuelto antes de la fecha de vencimiento, se procederá de la siguiente manera:

- 1) Si el monto en diferencia representa el uno por ciento (1%) o menos del monto total de la factura en cuestión, el monto total facturado deberá ser pagado a más tardar en la fecha de vencimiento de la factura;
- 2) Si el monto en diferencia representa más del monto del uno por ciento (1%) del monto total de la factura correspondiente, el monto en discrepancia podrá ser retenido hasta que se resuelva la objeción, debiéndose pagar el saldo no controvertido a más tardar en la fecha de vencimiento de la factura, si las PARTES no han llegado a un acuerdo después de 30 días calendario contados a partir de la fecha en que la PARTE deudora notificó por escrito a la PARTE acreedora la diferencia mayor al 1%. Si la diferencia en la facturación se debe a problemas técnicos propios de la PARTE deudora, ésta podrá solicitar a la PARTE acreedora una extensión del plazo no mayor a sesenta (60) días calendario, para revisar dichas diferencias. De no resolverse las discrepancias, en los plazos indicados anteriormente, se procederá de acuerdo a lo dispuesto en la Cláusula de Solución de Controversias del Contrato o Acuerdo de Interconexión, donde se establecen los pasos a seguir para la solución de controversias.”

El 21 de septiembre de 2009 el Abogado Ramón Víctor Ordoñez, Gerente de Asuntos Legales de HONDUTEL remite a la Licenciada Tesla Osorio, Gerente de Ventas de HONDUTEL, la Resolución AS-246/09 la cual es una actualización de la Oferta Básica de Interconexión (OBI) emitida en el 2005, en donde los apartados **13. CONSOLIDACIÓN DE CUENTAS Y FACTURACIÓN** y el **13.1 De la Consolidación de Cuentas**, quedan igual y donde solo se modifica un cambio en el apartado 13. 1 referente a los días para formular observaciones u objeciones específicas a las facturas recibidas entre HONDUTEL y los Operadores y Sub Operadores, ya que en la OBI emitida en 2005 establecía que eran 10 días y con esta modificación que se establece que serán 20 días.

Como complemento para realizar los procedimientos establecidos en la normativa se emitió la Opinión Ilustrativa AS131/07

La Gerencia de Asuntos Regulatorios de HONDUTEL encargada de solicitar, modificar y negociar ante CONATEL los procesos para determinar los montos de los cargos de accesos, en el mes de noviembre del año 2006, mediante un oficio sin número y sin firma del remitente, pero en el cual consta el nombre del Ingeniero David Arturo Barahona, Gerente de Asuntos Regulatorios de HONDUTEL, se le

solicitó al Abogado Ramón Víctor Ordoñez, Gerente de Asuntos Legales (ahora Dirección de Asuntos Legales), para que a través de él se solicitará a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), una opinión ilustrativa referente a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR019/03, (documentación que fue enviada a CONATEL y atendida mediante Expediente 20061208VA07) para que se aclare el procedimiento a realizar para el proceso de conciliación y liquidación entre las partes, para lo cual el Abogado Ramón Víctor Ordoñez, le otorgo el poder al Abogado Rosman Montiel Girón apoderado Legal de HONDUTEL, a fin de que le diera la continuidad al debido proceso legal a dicha solicitud.

Esta **Opinión Ilustrativa fue emitida por CONATEL mediante Resolución AS131/07**, misma que fue notificada el 19 de abril de 2007 al Abogado Rosman Montiel Girón apoderado Legal de HONDUTEL, la cual contiene el procedimiento de liquidación de cuentas de los cargos de acceso por interconexión con los Comercializadores de Tipo Sub-Operador... específicamente para determinar la diferencia porcentual que eventualmente pudiera existir en la liquidación de la factura emitida por los Cargos de Acceso por la Interconexión de las comunicaciones telefónicas completadas, cursadas entre las redes de los Comercializadores de Tipo Sub-Operador y HONDUTEL el cual en su resolutive segundo establece “ Conforme al Resolutive Tercero de la Resolución NR019/03, para determinar los valores de los Cargos de Acceso,... para cada tipo de acceso tráfico, es decir agrupadas las llamadas telefónicas completadas según cada tipo de comunicación, se aplica el procedimiento siguiente: Se determina a cuanto asciende el monto por cada tipo de Cargo de Acceso, de acuerdo al valor establecido en las diferentes Resoluciones Normativas emitidas por CONATEL, debiéndose seguidamente sumar **todos los valores de los Cargos de Acceso por todos los diferentes tipos de tráfico habidos durante el período de facturación correspondiente, para establecer el monto total de la factura.** Establecido el monto total precipitado, se emite la factura y **se entrega** acompañada de un reporte del ciclo de facturación con las medidas de tráfico de su contraparte.- Posteriormente para la liquidación de las facturas, las partes de interconexión (Sub-Operador y HONDUTEL), procederán a comparar las informaciones de facturación mensual con las medidas de tráfico de su contraparte disponiendo de un plazo de diez (10) días hábiles, a partir de la fecha de entrega de la factura, para realizar las objeciones u observaciones específicas a las facturas recibidas y, si esto último no ocurre, se entenderá que el **monto total facturado** es reconocido como bueno y válido, no teniendo lugar el proceso de **conciliación de cuentas**. Adicionalmente, si la parte deudora entiende que existe en **el total de la facturación** (suma de los montos de todos los Cargos de Acceso por todos los tipos de tráfico), una diferencia en relación a sus propios cálculos, **igual o menor al uno por ciento (1%).-el monto total de la factura debera ser pagado en la fecha de vencimiento establecida;** pero si dicha diferencia es mayor al uno por ciento (1%), ambas partes examinarán las causas y los cálculos, dando lugar al proceso de **conciliación de cuentas**, mediante el procedimiento de solución de controversias establecido en el marco jurídico vigente.

En su Resolutivo Tercero indica: “Establecer conforme a lo dispuesto en la precipitada Resolución NR019/03, **el total de la facturación** mensual comprende la suma de los valores de todos los Cargos de Acceso por interconexión de todos los diferentes tipos de tráfico habidos durante el período de facturación correspondiente, y por ende **la diferencia porcentual** que eventualmente pudiera existir en los cálculos realizados por las partes en interconexión sobre el tráfico cursado durante el período de facturación, para determinar si éste es mayor o menor al uno por ciento (1%), se aplica al **total de la facturación**, y no sobre el total de cada Cargo de Acceso en particular.” Esta resolución fue emitida para aclaración del proceso de conciliación que se venía realizando ya que HONDUTEL no aplicaba este procedimiento al total de la facturación y determina cuál es el proceso que debió haberse cumplido y aplicado por el Departamento Servicios de Infraestructura (ahora Departamento de Liquidaciones).

Una vez notificada el 19 de abril de 2007 la Resolución No. 131/07 por parte de CONATEL al Abogado Rosman Montiel Girón apoderado Legal de HONDUTEL, se desconoce si este documento fue circulado mediante (oficio, memorándum, etc.) por parte de la Gerencia de Asuntos Legales ahora Dirección de Asuntos Legales a la Gerencia de Asuntos Regulatorios ahora Dirección de Asuntos Regulatorios y posteriormente de esta dirección al Departamento de Servicios de Infraestructura ahora Departamento de Liquidaciones de HONDUTEL para su correcta aplicación y confirmar que se estaba realizando mal el procedimiento de Conciliación y Liquidación, ya que no se obtuvo evidencia (documental) por parte de HONDUTEL.

ANÁLISIS EFECTUADO POR EL AUDITOR EN RELACIÓN A LA NORMATIVA ANTERIOR:

El procedimiento de Conciliación y Liquidación de facturas efectuadas por el Departamento Servicios de Infraestructura (ahora Departamento de Liquidaciones), en el período del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2011, fue así:

Observación: Es importante mencionar que este procedimiento incorrecto de liquidación fue utilizado del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2011; sin embargo existieron algunos meses subsiguientes en los que se siguió haciendo uso del procedimiento incorrecto.

Cada analista de ese Departamento realizaba el proceso de Conciliación y Liquidación mensualmente y este era firmado por el Jefe del Departamento, avalando que las mismas estaban realizadas conforme a la normativa establecida. Posteriormente, se remitían a la Gerencia de Ventas, (de la cual dependía el Departamento Servicios de Infraestructura), para su aprobación y autorización.

De la conciliación resultante en caso que el resultado de la conciliación fuese a favor del Operador y Sub Operador el Departamento de Servicios de Infraestructura a través del Jefe del Departamento y aprobado por la Gerencia de ventas solicita a la Tesorería General de HONDUTEL una solicitud de pago generada en concepto por el intercambio de tráfico telefónico entre ambas empresas.

Fue hasta el mes de junio de 2011, que HONDUTEL implementa un cambio en su estructura organizativa, en donde el Departamento de Servicios de Infraestructura pasa a ser Departamento de Liquidaciones, dependiente de la Gerencia de Negocios Internacionales. Y es a partir del mes de julio de 2011, donde se empieza a aplicar correctamente el procedimiento establecido en la normativa, o sea del total de la factura mensual de los valores de todos los cargos de acceso por interconexión por cada Operador y Sub Operador y no sobre cada cargo de acceso en particular (o sea por servicios de cada Operador y Sub Operador), HONDUTEL hace prevalecer su factura por llamadas entrantes a su red y dejaron de existir las discrepancias, con excepción de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2011, que se siguió realizando el procedimiento incorrecto.

Al momento de revisar cada una de las facturas mensuales de los cargos de acceso correspondientes a los años del 2008 al 2011, se comprobó que el Departamento Servicios de Infraestructura (ahora Departamento de Liquidaciones), no aplicó correctamente la normativa vigente como ser: El Reglamento de Interconexión artículo N°49, Oferta Básica de Interconexión Capítulo 13.1 Consolidación de Cuentas y el Anexo V Procedimiento para Realizar las Consolidaciones de Cuentas y la Resolución Normativa NR019/03 (resolutivos tercero, cuarto y quinto), que en su parte medular dice: **“...cada parte dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para formular, por escrito, observaciones u objeciones específicas a las facturas recibidas. Transcurrido el plazo anterior sin que medien reclamos, se entenderá que los montos facturados son reconocidos como buenos y válidos, y por lo tanto, no será requerido proceso de conciliación de cuentas alguno. En el caso eventual que la parte deudora entienda que existe en el total de la facturación una diferencia en relación a sus propios cálculos igual o menor al uno por ciento (1%), el monto total de la factura deberá ser pagado en la fecha de vencimiento establecida. En cambio aquellos casos en los que dicha diferencia sea mayor al uno por ciento (1%), ambas partes examinarán las causas y los cálculos, y deberán realizar sus mejores esfuerzos para encontrar la causa de tales inconsistencias.”** ya que durante ese período, en el Departamento de Servicios de Infraestructura, se encontro que HONDUTEL había realizado la conciliación y liquidación de las facturas presentadas por los Operadores, Sub Operadores y HONDUTEL, comparando las facturas presentadas entre ambas partes y tomando en consideración el valor menor presentado entre las dos facturas por cada tipo de servicio y la diferencia era considerada como discrepancia. Ese proceso era realizado tanto para la factura a pagar a los Operadores y Sub Operadores como para la factura a pagar a HONDUTEL, el cual contradice la normativa antes enunciada.

Como un detalle a lo que HONDUTEL realizaba incorrectamente, se encontró que del resultado de la comparación por cada servicio y tomando en cuenta el valor menor de cada uno, HONDUTEL sumaba un total para determinar el monto de la factura a favor de los Operadores/Sub Operadores y una suma por cada servicio para determinar el monto total de la factura a favor de HONDUTEL, pero al obtener los montos totales de las dos facturas anteriores, estos valores se compensaban determinando así un solo valor ya sea a favor de los Operadores y Sub Operadores (si los minutos cursados eran mayores a los cursados por HONDUTEL), o a favor de HONDUTEL (si los minutos cursados eran mayores a los cursados por los Operadores o Sub Operadores), dependiendo del monto de la factura que era mayor. La diferencia no tomada en cuenta en las facturas a pagar era considerada por ambos (HONDUTEL, Operadores y Sub Operadores) como discrepancia donde estos valores se fueron acumulando mes a mes por cada una de las empresas sin que ninguna de las partes realizara alguna gestión tal y como lo establece la Oferta Básica de Interconexión en su anexo V literal 2 indica: “... **De no resolverse las discrepancias, en los plazos indicados anteriormente se procederá de acuerdo a lo dispuesto en la Clausula de Solución de Controversias del Contrato o Acuerdo de Interconexión, donde establecen los pasos a seguir para la solución de controversias.**”, asimismo, en el artículo 74 del Reglamento que dice: “**Una vez establecida la Interconexión entre Operadores, la solución de cualquier conflicto de intereses que se produzca en relación a la interpretación o ejecución de los Contratos de Interconexión, se resolverá utilizando las vías siguientes: a) Vía de Conciliación y b) Vía Arbitral**” para llegar a un arreglo de pago de estos valores. En HONDUTEL estas discrepancias se fueron registrando como una cuenta por cobrar mes a mes y al final de cada año se registraban en una cuenta de orden, dejando esos valores pendientes de resolver y que al final de cada período fiscal los Estados Financieros reflejaban cifras irreales, por no ejecutar el proceso Vía Arbitral para la conciliación de valores en discrepancias.

Asimismo, es de mencionar que a las facturas que eran a favor de los Operadores o de los Sub Operadores se les realizaba el cobro del Impuesto sobre venta por el Servicio prestado, por lo que para este valor HONDUTEL, emitía una orden de pago, es decir se emitía una orden de pago solo por el tráfico telefónico cursado y otra por el impuesto sobre ventas que este servicio ocasionaba, por lo que al resultar facturas con valores pagados de más a los Operadores trajo como consecuencia que también existiera pagos de impuesto sobre ventas de más a lo que se debió pagar; también en las facturas que se pagaron a los Operadores y Sub Operadores siendo estos valores a favor de HONDUTEL, se realizaron desembolsos por concepto de impuestos sobre ventas el cual no se debió pagar.

Según lo expresado por el personal que estuvo durante ese período, el procedimiento de las conciliaciones y liquidaciones de facturas era realizado por el personal del Departamento Servicios de Infraestructura (ahora Departamento Liquidaciones), el cual estaba conformado por un personal diverso que según su acuerdo de nombramiento no es el de analista, como funcionalmente se les conoce a este personal, y según lo manifestados por los analista la asignación de las empresas para efectuar el proceso de conciliación y liquidación se asignaba de

manera verbal por el Jefe del Departamento Servicios de Infraestructura ahora Departamento de Liquidaciones, ya que durante el período que suscitó el hecho, el departamento encargado de conciliar estas facturas no existía un cronograma de actividades para la asignación o funciones de estas empresas. **(Ver Anexo N°4)**

Como resultado de la revisión de las facturas de cargos de acceso de las conciliaciones y liquidaciones, comparando el procedimiento de conciliación aplicado por el Departamento de Servicios de Infraestructura (ahora Departamento de Liquidaciones), contra el procedimiento establecido en la normativa antes enunciada, se comprobó que las conciliaciones y liquidaciones realizadas durante el período del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2011, y los meses de septiembre, octubre y noviembre del mismo año, se siguió cometiendo esta irregularidad, lo cual ocasiono las siguientes situaciones:

1. Existieron valores de facturas que HONDUTEL cobro de menos:
 - A Sub Operadores, las cuales ascendieron a la cantidad de **USD\$ 2,305,769.39 y L 488, 868.70 (Ver cuadro a)**
 - A Operadores y Sub Operadores, las cuales ascendieron a la cantidad de **L 9,609,548.43 (Ver cuadro b)**
2. Existieron valores de facturas que HONDUTEL pago de más a Operadores y Sub Operadores, las cuales ascendieron a la cantidad **de L 24,643,282.85 por concepto de tráfico telefónico y L 2,957,193.95 por concepto de Impuesto sobre ventas (Ver cuadro c)**
3. Existieron valores de facturas pagadas por HONDUTEL a Operadores y Sub Operadores, siendo estos saldos a favor de HONDUTEL, las cuales ascendieron a la cantidad **de L 5,404,253.26 por concepto de tráfico telefónico y L 219,847.08 por concepto de Impuesto sobre ventas (Ver cuadro d)**

A continuación, se detallan los cuadros de los valores reflejados que describen las situaciones antes mencionadas que ocasionaron un perjuicio económico al Estado de Honduras:

1. Existieron valores de facturas que HONDUTEL cobro de menos:

Los valores que se presentan a continuación detallan las empresas Tipo Operador y Sub Operador a las que HONDUTEL les cobro valores de facturas menores a los correspondientes según la normativa establecida por CONATEL, los que corresponden al período del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2011, a excepción de lo meses de septiembre, octubre y noviembre que también se siguió cometiendo esta irregularidad.

Cuadro a)-Sub Operadores:

N°	SUB OPERADOR	VALOR FACTURADO POR HONDUTEL		VALOR QUE SE DEBIÓ HABER FACTURADO SEGÚN TSC, APLICANDO EL REGLAMENTO DE INTERCONEXIÓN, OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN, NR 018/03 Y AS131/07		DIFERENCIAS RESULTANTES ENTRE LAS FACTURAS Y LO QUE DEBIÓ HABER FACTURADO	
		Tráfico Telefónico cursado entre HONDUTEL y los Sub operadores (USD\$)	Tráfico Telefónico cursado entre HONDUTEL y los Sub operadores por Servicio de llamadas USA y Canadá (L)	Tráfico Telefónico cursado entre HONDUTEL y los Sub operadores (USD\$)	Tráfico Telefónico cursado entre HONDUTEL y los Sub operadores por Servicio de llamadas USA y Canadá (L)	Tráfico Telefónico cursado entre HONDUTEL y los Sub operadores (USD\$)	Tráfico Telefónico cursado entre HONDUTEL y los Sub operadores por Servicio de llamadas USA y Canadá (L)
1	INVERSIONES APOLO	873,214.47	1,156,601.66	1,103,400.66	1,267,439.27	-230,186.19	-110,837.61
2	NEWCOM	272,800.03	596,477.62	374,188.02	623,738.20	-101,387.99	-27,260.58
3	CABLE COLOR	467,912.99	16,577.92	862,222.74	29,880.24	-394,309.75	-13,302.32
4	AMERICATEL	179,596.78	141,824.79	260,048.27	210,663.88	-80,451.49	-68,839.09
5	TELEISIS	250,960.42	1,056.69	326,055.67	1,393.64	-75,095.25	-336.95
6	CABLESULA	193,538.82	35,451.89	317,039.81	42,453.66	-123,500.99	-7,001.77
7	INFATLAN	878,688.45	97,998.50	1,019,381.15	175,077.28	-140,692.70	-77,078.78
8	SULATEL	28,018.24	96,856.29	48,811.40	104,949.54	-20,793.16	-8,093.25
9	TELEFUTURA	617,821.31	0.23	951,874.87	160.27	-334,053.56	-160.04
10	TELEVICAB	4,495.12	4,246.62	12,591.35	32,317.97	-8,096.23	-28,071.35
11	MULTIDATA	2,928.10	125.00	85,053.08	172.32	-82,124.98	-47.32
12	MULTIFON	520,217.52	248,406.76	811,726.62	396,232.97	-291,509.10	-147,826.21
13	SISTELNET	722,146.50	742.86	768,779.37	756.29	-46,632.87	-13.43
14	TELEFONOS DE HONDURAS	239,793.40	0.00	616,728.40	0.00	-376,935.00	0.00
	TOTALES	5,252,132.15	2,396,366.83	7,557,901.41	2,885,235.53	-2,305,769.26	-488,868.70

Nota: Los valores de las diferencias reflejadas en el cuadro anterior resultan de haber realizado la comparación entre los valores resultantes en la conciliación realizada por HONDUTEL y los valores resultantes de la conciliación realizada según TSC aplicando el reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, NR 018/03 y AS131/07.

Cuadro b) Operadores y Sub Operadores:

N°	Operador	Tipo de Servicio	Valores calculados por el Departamento de Liquidaciones en la conciliación de Facturas de Tráfico Telefónico Fijo cursados entre HONDUTEL y el Operador y que fueron pagados por HONDUTEL				Valores determinados en los cálculos según TSC en la verificación de la conciliación de las facturas por Tráfico Telefónico, que se debió pagar según TSC aplicando el Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, la NR 019/03 y AS131/07				Diferencias determinadas de valores a favor de HONDUTEL entre los cálculos de la conciliación elaborada por HONDUTEL y los cálculos realizados según TSC (L) *
			Total determinado en Resumen de Conciliación realizada por HONDUTEL (USD\$)	Total determinado en Resumen de Conciliación realizada por HONDUTEL de Dólares convertidos a Lempiras	Valor determinado por HONDUTEL por el Tráfico Telefónico de llamadas de llamadas USA y Canadá (L)	Total del valor a favor de HONDUTEL según conciliación realizada por HONDUTEL (L)	Valores que se debieron haber determinado en Resumen de Conciliación según TSC (Valor en USD\$)	Valores que se debieron haber determinado en Resumen de Conciliación según TSC de dólares convertidos a Lempiras	Valor determinado según TSC por el Tráfico Telefónico de llamadas USA y Canadá en Lempiras	Valores que se debieron haber facturado a favor de HONDUTEL según la normativa aplicable (L)	
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
1	SERCOM	Fijo	97,385.65	1,852,884.95	677,810.51	2,530,695.46	413,743.81	7,871,774.71	677,810.51	8,549,585.22	-6,018,889.76
		Movil	235,782.18	4,486,231.83	0.00	4,486,231.83	415,250.75	7,900,824.14	0.00	7,900,824.14	-3,414,592.32
2	AMNET	-	6,863.22	130,592.92	52,973.42	183,566.34	15,544.68	295,784.17	63,848.52	359,632.69	-176,066.36
Total facturado			340,031.05	6,469,709.70	730,783.93	7,200,493.62	844,539.24	16,068,383.02	741,659.03	16,810,042.05	-9,609,548.43

Los valores determinados en el cuadro anterior son valores determinados de la Conciliaciones y Liquidaciones de las facturas mensuales generadas por el tráfico telefónico cursado entre HONDUTEL y los Operadores y Sub Operadores, elaboradas por el Departamento de Servicios de Infraestructura (ahora Departamento de Liquidaciones) y que al final estos valores fueron cobrados de menos por HONDUTEL.

Explicación del Cuadro

K * Esta diferencia resulta de restar los valores de la conciliación calculados por HONDUTEL (f) y los valores que se debieron calcular según el Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, Normativa Regulatoria NR13/07 (j) por lo que (k=f-j)

Notas:

1. La columna "d" es el resultado de multiplicar la columna "c" por la tasa de cambio vigente en ese período (d=c*Tasa de Cambio correspondiente en ese mes)
2. La columna "f" es el resultado de sumar la columna "d" con la columna "e" por lo que (f=d+e)
3. La columna "h" es el resultado de multiplicar la columna "g" por la tasa de cambio vigente en ese período (h=g*Tasa de Cambio correspondiente en ese mes)
4. La columna "k" es el resultado de restar la columna "f" menos la columna "j" por lo que (k=f-j)

2. Valores de facturas que HONDUTEL pagó de más a Operadores y Sub Operadores:

Existen valores que según la conciliación elaborada por el Departamento de Servicios de Infraestructura (ahora Liquidaciones) de HONDUTEL, resultan a favor del Operador y Sub operador. Por lo que estas diferencias son el resultado de las conciliaciones que determinan valores a favor de Operadores y Sub operadores calculados por HONDUTEL, con los valores calculados según TSC, aplicando la normativa establecida por CONATEL, que dan como resultado pagos de más a los Operadores y Sub Operadores por la aplicación incorrecta de esta normativa los que corresponden al período del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2011, a excepción de lo meses de Septiembre, octubre y noviembre que también se sigue cometiendo esta irregularidad.

En los casos donde HONDUTEL pago de más al Operador y Sub Operador también resulta también el pago de más por concepto de Impuesto sobre ventas, por el pago efectuado de la factura por el servicio del tráfico telefónico, dichas diferencias se detallan en el cuadro siguiente:

Cuadro c):

N°	Operador	Tipo de Servicio	Valores calculados por el Departamento de Liquidaciones en la conciliación de Facturas de Tráfico Telefónico Fijo cursados entre HONDUTEL y el Operador y que fueron pagados por HONDUTEL				Valores determinados en los cálculos según TSC en la verificación de la conciliación de las facturas por Tráfico Telefónico, que se debió pagar según TSC aplicando el Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, la NR 019/03 y AS131/07					Diferencias determinadas de valores pagados al Operador entre los cálculos de las conciliación elaborada por HONDUTEL y los realizados según TSC (L) *	Diferencias determinadas en concepto de Impuesto sobre ventas y que fueron pagadas de más por HONDUTEL, Según TSC (L) **	
			Total determinado en Resumen de Conciliación realizada por HONDUTEL (USD\$)	Total determinado en Resumen de Conciliación realizada por HONDUTEL de Dólares convertidos a Lempiras	Valor determinado por HONDUTEL por el Tráfico Telefónico de llamadas USA y Canadá en Lempiras	Total del valor pagado al Operador según conciliación de HONDUTEL (L)	Impuesto Sobre Ventas del 12% que se calculó y se pagó, según conciliación de HONDUTEL (L)	Valores que se debieron haber determinado en Resumen de Conciliación según TSC (USD\$)	Valores que se debieron haber determinado en Resumen de Conciliación según TSC de dólares convertido a Lempiras	Valor determinado según TSC por el Tráfico Telefónico de llamadas USA y Canadá en Lempiras	Valores que se debieron haber pagado al Operador según TSC (L)			Impuesto sobre ventas del 12% que se debió pagar, según TSC (L)
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n
1	CELTEL	Fijo	-1,258,756.43	-23,950,415.72	2,463,239.17	-21,487,176.55	-2,578,461.19	-1,071,850.94	-20,394,138.68	2,463,264.47	-17,930,874.21	-2,151,704.91	-3,556,302.34	-426,756.28
		Movil	-18,255,390.56	-347,407,991.15	0.00	-347,407,991.15	-41,688,958.94	-17,515,215.99	333,321,612.02	0.00	-333,321,612.02	-39,998,593.44	-14,086,379.13	-1,690,365.50
2	DIGICEL	Movil	-872,482.20	-16,600,784.01	0.00	-16,600,784.01	-1,992,094.08	-736,073.72	-14,005,338.94	0.00	-14,005,338.94	-1,680,640.67	-2,595,445.07	-311,453.41
		Movil	-1,394,948.19	-26,539,282.64	0.00	-26,539,282.64	-3,184,713.92	-1,297,533.52	-24,686,048.49	0.00	-24,686,048.49	-2,962,325.82	-1,853,234.15	-222,388.10
3	SERCOM	Fijo	-10,202.20	194,159.84	29,509.87	-164,649.97	-19,758.00	-6,974.65	-132,741.83	29,509.87	-103,231.96	-12,387.83	-61,418.01	-7,370.16
		Movil	-21,671.91	-412,358.10	77,246.07	-335,112.03	-40,213.44	-11,449.05	-217,854.36	78,153.04	-139,701.32	-16,764.16	-195,410.71	-23,449.29
5	COMUNITEL	-	-618,549.40	-11,769,139.43	1,076,924.70	-10,692,214.73	-1,283,065.77	-527,536.80	-10,037,442.69	1,244,793.84	-8,792,648.85	-1,055,117.86	-1,899,565.88	-227,947.91
6	LINK TELECOM	-	-875,331.87	-16,654,939.49	60.93	-16,654,878.56	-1,998,585.43	-854,986.24	-16,267,823.19	8,472.19	-16,259,351.00	-1,951,122.12	-395,527.56	-47,463.31
		Total Facturado	-23,307,332.76	-443,140,750.70	3,646,980.74	-439,882,089.64	-52,785,850.76	-22,021,620.91	247,580,223.84	3,824,193.41	-415,238,806.79	-49,828,656.81	-24,643,282.85	-2,957,193.95

Explicación del Cuadro

m * Esta diferencia resulta de los valores de la conciliación calculados por HONDUTEL "f" y los valores que se debieron calcular según el Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, Normativa Regulatoria NR13/07 "k" por lo tanto ($m=f-k$)

n ** Esta diferencia resulta de los valores del ISV calculados a la conciliación según HONDUTEL "g" y el valor de ISV que se debieron calcular según el Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, Normativa Regulatoria NR13/07 "l" por lo tanto ($n=g-l$)

Notas:

1. La columna "d" es el resultado de multiplicar la columna "c" por la tasa de cambio vigente en ese período ($d=c*\text{Tasa de Cambio correspondiente en ese mes}$)
2. La columna "f" es el resultado de restar la columna "d" menos la columna e por lo que ($f=d-e$)
3. La columna "i" es el resultado de multiplicar la columna "h" por la tasa de cambio vigente en ese período ($i=h*\text{Tasa de Cambio correspondiente en ese mes}$)
4. La columna "k" es el resultado de restar la columna "i" menos la columna "j" por lo que ($k=i-j$)

3. Valores de facturas pagadas por HONDUTEL a Operadores y Sub Operadores, siendo estos saldos a favor de HONDUTEL:

También existen facturas que según la Conciliación elaborada por el Departamento de Servicios de Infraestructura (ahora Liquidaciones) de HONDUTEL, resultó un valor a favor del Operador o Sub Operador, pero que al momento de realizar los cálculos según TSC aplicando la normativa establecida por CONATEL, dichos valores son incorrectos, ya que en lugar de que HONDUTEL haya realizado el pago por concepto de tráfico telefónico y por el respectivo Impuesto sobre ventas, pero que al momento de realizar la conciliación y liquidación según los cálculos de TSC dio como resultado que estos valores debieron haberse pagado a HONDUTEL. Dichos valores se detallan a continuación:

Cuadro d):

N°	Operador	Tipo de Servicio	Valores calculados por el Departamento de Liquidaciones en la conciliación de Facturas de Tráfico Telefónico Fijo cursados entre HONDUTEL y el Operador y que fueron pagados por HONDUTEL					Valores determinados en los cálculos según TSC en la verificación de la conciliación de las facturas por Tráfico Telefónico, que se debió pagar según TSC aplicando el Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, la NR 019/03 y AS131/07				Diferencias determinadas de valores pagados al Operador entre los cálculos de la conciliación elaborada por HONDUTEL y los realizados según TSC (L) *	Diferencias determinadas en concepto de Impuesto sobre ventas y que fueron pagadas de mas por HONDUTEL, Según TSC (L) **
			Total determinado en la Conciliación y a pagar por HONDUTEL en (USD\$)	Total de la Factura determinada en dólares por Tráfico Telefónico cursado entre HONDUTEL y el Operador y convertidos a Lempiras	Valor determinado por el Tráfico Telefónico de Llamadas USA y Canadá en Lempiras	Valor pagado al Operador/Sub operador según conciliación de HONDUTEL (L)	Impuesto Sobre Ventas del 12% que se cálculo y se pagó según conciliación de HONDUTEL (L)	Valores que se debieron haber determinado o según TSC en (USD\$)	Valores que se debieron haber determinado y pagados por HONDUTEL de la Factura en Dólares y convertidos a Lempiras	Valor determinado por el Tráfico Telefónico de Llamadas USA y Canadá en Lempiras	Valores que se debieron haber recibido del Operador según TSC (L)		
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m
1	SERCOM	Fijo	-7,357.42	-139,989.63	69,738.70	-70,250.93	-8,430.11	-72,720.08	1,383,644.96	69,738.70	1,453,383.66	-1,523,634.59	-8,430.11
		Movil	-88,485.18	-1,683,607.52	0.00	-1,683,607.52	-202,032.90	106,406.79	2,023,886.58	0.00	2,023,886.58	-3,707,494.10	-202,032.90
2	AMNET	-	-7,225.48	-137,480.10	59,279.57	-78,200.53	-9,384.06	1,653.61	31,463.70	63,460.32	94,924.03	-173,124.57	-9,384.06
Total Facturado			-103,068.08	-1,961,077.25	129,018.27	-1,832,058.99	-219,847.08	35,340.32	3,438,995.24	133,199.02	3,572,194.27	-5,404,253.26	-219,847.08

Explicación del Cuadro

l * Esta diferencia resulta de los valores de la conciliación calculados por HONDUTEL (f) y los valores que se debieron calcular según el Reglamento de Interconexión, Oferta Básica de Interconexión, Normativa Regulatoria NR13/07 (k) (l=f-k)

m ** Esta diferencia es el resultado de los valores que se pagaron en concepto de ISV de la columna "g" según conciliación elaborada por HONDUTEL.

Notas:

1. La columna "d" es el resultado de multiplicar la columna "c" por la tasa de cambio vigente en ese período ($d=c \times \text{Tasa de Cambio correspondiente en ese mes}$)
2. La columna "f" es el resultado de restar la columna "d" menos la columna "e" por lo que ($f=d-e$)
3. La columna "i" es el resultado de multiplicar la columna "h" por la tasa de cambio vigente en ese período ($i=h \times \text{Tasa de Cambio correspondiente en ese mes}$)
4. La columna "k" es el resultado de restar la columna "i" menos la columna "j" por lo que ($k=i-j$)

Incumpliendo lo establecido en:

- REGLAMENTO DE INTERCONEXIÓN, (RESOLUCIÓN NR008/03 EMITIDA POR CONATEL) Artículo 49, párrafo 1 y 2

-RESOLUCIÓN-NR019/03 PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA EL 3 DE DICIEMBRE DE 2003

-OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL) PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA DEL 05 DE SEPTIEMBRE DE 2005 Y EL 22 DE AGOSTO DE 2009

Capítulo 13 Consolidación de Cuentas y Facturación

13.1 De la Consolidación de Cuentas

Anexo V Procedimiento para realizar la Consolidación de Cuentas

RESOLUCIÓN AS131/07 DE CONATEL

Resolutivo PRIMERO y TERCERO:

-NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO

NTCI No 123-04 Supervisión Constante

-MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

TSC-PRICI-06: PREVENCIÓN

TSC-NOGECI V-09: SUPERVISIÓN CONSTANTE

TSC-NOGECI V-13: REVISIONES DE CONTROL

MANUAL ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

REGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO MAN-ORG-100-NOR-GGEN-105

GERENCIA GENERAL

1. FINALIDAD

2. OBJETIVOS GENERALES

a.

b.

c...; d...; e...; f...; g...; h...; i...; j...; k...; l...; m...; n...; o...

3. FUNCIONES PRINCIPALES

1. 2...;

3.

4...; 5...; 6...; 7...; 8...;

9.

**MANUAL ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
REGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO MAN-ORG-100-NOR-DIRE-084
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y REDES**

1. FINALIDAD

2. FUNCIONES PRINCIPALES

1...; 2...; 3...; 4...;

5.

6.

Sobre el particular según oficio **Nº. Presidencia-1457-2016-TSC**, de fecha 25 de abril de 2016, el equipo de auditoría solicitó a la señora **TESLA OSORIO PADILLA**, Ex Gerente de Ventas, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 05 de mayo, 2016 manifestando lo siguiente:

“Punto Primero: Quiero expresar que el procedimiento aplicado en las liquidaciones de tráfico durante el período que estuve a cargo en la Gerencia de Ventas, era regulado y supervisado por la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios, y en base a la interpretación de esta área sobre la normativa vigente en aquel momento es que se realizaban las conciliaciones de tráfico. En aquel momento la aplicación de la normativa era que las conciliaciones de tráfico debían ser por cada tipo de tráfico, porque cada uno de ellos tiene un origen diferente y un cargo de acceso diferente, por lo que la apreciación de ustedes cuando mencionan que debe ser sobre el monto total de la factura es errónea, salvo que posteriormente al período que estuve a cargo de la Gerencia de Ventas, CONATEL haya emitido una nueva normativa o reinterpretado la misma normativa.

Es importante mencionar, que a este procedimiento también es aplicado por el resto de los Operadores y Sub/Operadores y a la vez es supervisado por CONATEL, y en ningún momento se pronunciaron que el procedimiento establecido era el que ustedes mencionan.

Punto Segundo: Aplica la misma respuesta del punto anterior, únicamente agregando que no es correcto expresar que debía prevalecer la factura de HONDUTEL, sino que el valor a liquidar resultaba de considerar los montos de los diferentes tipos de tráfico de cada factura tomando como referencia el 1% de diferencia, es decir es una combinación de valores de las facturas presentadas por cada empresa y no solo la de HONDUTEL.

Punto Tres: El tráfico de Estados Unidos y Canadá, no es exclusivo de HONDUTEL, por consiguiente, aplica la misma respuesta de los numerales uno y dos, haciendo la aclaración que el tráfico de Estados Unidos y Canadá, es el mismo Internacional RM, solo que se separa, debido a que sus tarifas son en Lempiras.”

Se envió nota oficio **Nº. Presidencia-1456-2016-TSC**, de fecha 25 de Abril de 2016, a la señora **HEATHER KIMBERLY CHEAL SOSA**, Ex Gerente de Negocios Internacionales, pero a la fecha no se recibió respuesta

El oficio No. Presidencia-1456-2016-TSC de fecha 25 de abril de 2016 dirigido a la Señora Heather Kimberly Cheal Sosa, Ex Gerente de Negocios Internacionales y firmado por el Magistrado Presidente Miguel Ángel Mejía Espinoza, fue publicado en el Diario La Tribuna el 29 de abril de 2016 por desconocer la correcta dirección domiciliaria, sin embargo no se hizo presente.

Sobre el particular según oficio **Nº. MJBR/TSC-413-2016**, de fecha 18 de febrero 2016, el equipo de auditoría solicitó al señor **JORGE AUGUSTO AGUILAR PINEDA**, Ex Gerente General, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 4 de marzo 2016 manifestando lo siguiente:

“Respuesta 1 Quiero expresar que la Gerencia General no realizaba conciliaciones de tráfico telefónico para determinar las discrepancias; si no que esta función era coordinada bajo la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios, quien tenía la responsabilidad de la administración, regulación e interconexión de los Operadores y Sub-operadores.

La Gerencia de Ventas a través del Departamento de Servicios de Infraestructura era quien las elaboraba, bajo la supervisión de la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios, debiendo apegarse a las normativas e interpretaciones emitidas por el ente regulador de las telecomunicaciones CONATEL.

Respuesta 2 Lo facturado por HONDUTEL no se puede hacer prevalecer, debido a que la Empresa es un operador más del mercado de telecomunicaciones, por lo tanto, el Departamento de Servicios de Infraestructura tenía como una de sus funciones proceder a efectuar las conciliaciones y liquidaciones entre HONDUTEL y los operadores y sub operadores y determinar las discrepancias y darles seguimiento según la normativa aprobada por CONATEL. Siempre bajo la supervisión de la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios.

Respuesta 3 Según CONATEL el tráfico de Estados Unidos y Canadá no es exclusivo de HONDUTEL, los demás operadores también cursan este tipo de tráfico según los convenios de corresponsalía que tengan con cada carrier.

De haber diferencias con este tráfico es probable que se deban al tipo de cambio que maneja en lempiras y no en dólares como los otros tipos de tráfico nacionales e internacionales, de todas estas preguntas quien maneja la información exacta es el departamento de servicios de infraestructura.”

Sobre el particular según oficio **Nº. MJBR/TSC-409-2016**, de fecha 18 de febrero de 2016, el equipo de auditoría solicitó al señor **JOSE ANTONIO ALVAREZ VENTURA**, Ex Gerente de Ventas, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 29 de febrero de 2016 manifestando lo siguiente:

“En la respuesta 1 Este procedimiento fue implementado desde que se inició el proceso de liquidación de tráfico con Operadores y Sub Operadores. También se debe a que cada tráfico tenía un comportamiento diferente y un cargo de acceso diferente, por lo que el análisis se hacía por cada tráfico incluyendo las discrepancias.

Al mismo tiempo, CONATEL realizaba inspecciones a lo relacionado con Operadores y Sub Operadores, incluyendo el proceso de liquidación de tráfico; y según parece, nunca hicieron observaciones al mismo.”

En la respuesta 2 Es conveniente aclarar, que HONDUTEL no es la única empresa legalmente establecida para prestar servicios de telecomunicaciones, según los lineamientos del ente regulador CONATEL, ya que HONDUTEL es un operador de telefonía fija y móvil, al igual que CELTEL (TIGO) y SERCOM (CLARO), con lo que se concluye que a estas 3 empresas las rigen las mismas leyes y normativas. Además, HONDUTEL no puede hacer prevalecer su factura, ya que el proceso de conciliación y liquidación de tráfico consiste en comparar las facturas tanto de HONDUTEL como cada una de estas empresas para determinar el valor a pagar o cobrar de las mismas.

En la respuesta 3 Tal como se detalla en el punto número 2, HONDUTEL no puede hacer prevalecer su factura unilateralmente, cabe mencionar que los tráficos cursados entre las redes no son exclusivos, ni para HONDUTEL; ni para ninguna de estas empresas (Operadores y Sub Operadores).

Es importante mencionar que CELTEL y SERCOM pueden gestionar su tráfico internacional a sus propios usuarios, los Sub Operadores bajo ciertos requisitos, también pueden gestionar el tráfico telefónico internacional a sus propios usuarios.

No hay normativa ley o tratado internacional que de alguna condición de privilegio para algún tipo de tráfico o para algún Operador o Sub Operador.

Además, este servicio de USA cañada no es exclusivo a favor de HONDUTEL y como se explicó anteriormente se comparan los valores de ambas facturas para determinar el valor a liquidar.”

Sobre el particular según oficio No. **MJBR/TSC-414-2016**, de fecha 18 de febrero de 2016 el equipo de auditoría solicitó al Señor **JORGE ALBERTO ROSA ZELAYA**, Ex Gerente General, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 26 de febrero de 2016 manifestando lo siguiente:

“En la respuesta 1. Con respecto a la pregunta primera, me permito informarle que el señor Jorge Alberto Rosa en su condición de ex Gerente General, funcionario de más alto rango de la Empresa, no era su responsabilidad manejar los aspectos regulatorios y elaborar conciliaciones de tráfico, sino que había una Gerencia y Departamento dentro de la Empresa que se encargaban de la operación de las Conciliaciones.

...se ilustra el área responsable de administrar, interpretar, supervisar los aspectos regulatorios, aspectos de interconexión y de todos los asuntos que de la normativa que emita CONATEL se desprenden. En el organigrama existente cuando él estuvo

como Gerente General de HONDUTEL, estas funciones específicas entre otras era responsabilidad de la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios.

Adicionalmente, la Gerencia de Ventas tenía un departamento bajo su dependencia que se llama Servicios de Infraestructura quien realizaba las conciliaciones de tráfico de acuerdo a las facturas intercambiadas, asegurándonos que era en función de las directrices de la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios según la interpretación de la Normativa Vigente, haciendo énfasis que además esta Gerencia es el enlace oficial entre la Empresa y CONATEL, al igual que los otros operadores que tienen un área Regulatoria que también son los enlaces entre esas empresas y CONATEL.

En conclusión, el procedimiento aplicado por la Gerencia responsable en ese momento debió ser de acuerdo a la normativa vigente, porque en toda la gestión administrativa de mi representado siempre se actuó conforme a Ley.

En la respuesta 2 Con respecto a la pregunta segunda; ya fue abordado en el numeral anterior, con la aclaración que no debe prevalecer la factura de HONDUTEL, sino la conciliación resultante del intercambio de facturas entre las Partes tal como lo establecía la Normativa vigente en aquel momento.”

Sobre el particular según oficio N°. **MJBR/TSC-374-2016**, de fecha 17 de febrero de 2016, el equipo de auditoría solicitó al señor **ROMEO VÁSQUEZ VELÁSQUEZ**, Ex Gerente General, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 25 de febrero de 2016 manifestando lo siguiente:

“**En la respuesta 1** “En mi período que inicia en mayo del 2010 recibí una empresa en marcha con procedimientos ya establecidos en las diferentes áreas que incluyen la Empresa y según lo que pude conocer en estos casos ya había un procedimiento establecido desde que se inició esta relación de negocios que data de muchos años y según lo explicado por las áreas técnicas responsables cada tráfico tenía un comportamiento diferente y un cargo de acceso diferente, haciéndose el análisis según ellos por cada tráfico donde siempre habían discrepancias mismas que eran incluidas, procedimientos que eran supervisados por CONATEL como ente regulador, razón por la cual al informar a la gerencia de estos procedimientos y al estar involucrado el ente generador se confiaba en que eran procedimientos correctos.

En la respuesta 2 La causa por la que no se hizo prevalecer las facturas de HONDUTEL en la conciliación del tráfico telefónico cursado entre las partes es porque de acuerdo a la normativa vigente es requisito que las partes involucradas en el tráfico cursado presenten cada uno las facturas del tráfico originado en sus redes y terminado en la red de la contraparte, en virtud que el tráfico telefónico se cursa en ambos sentidos, de HONDUTEL hacia los operadores y sub operadores y también de estos últimos hacia HONDUTEL. Por lo tanto según el reglamento de interconexiones y la normativa de los Operadores y Sub Operadores, cada uno tiene

el derecho de presentar una factura por el tráfico originado en su red y terminado en la red de HONDUTEL, luego cada uno compara la factura presentada con sus registros para propósitos de conciliación y pago, si los sistemas de facturación de ambas partes están funcionando adecuadamente, las diferencias no deberían ser superior al 1%, en cuyo caso prevalece la factura presentada por la parte que bien podía ser HONDUTEL, el Operador o Sub Operador; de ser la diferencia superior al 1% la diferencia se somete a un proceso de investigación para determinar las causas de la diferencia, a esto se le conoce como discrepancias, según la normativa ambas partes deben hacer los mejores esfuerzos para aclarar las causas de la diferencia.

En la respuesta 3 El tráfico para USA y Canadá no es exclusivamente para beneficio de HONDUTEL, ya que según la normativa vigente una Proción de los ingresos tanto de tráfico originado como del tráfico terminado en las redes de los Operadores y Sub operadores es para ellos, razón por la cual cada parte debe presentar sus facturas para propósitos de conciliación.”

Sobre el particular según oficio **Nº.MJBR/TSC-411-2016**, de fecha 29 de febrero de 2016, el equipo de auditoría solicitó al señor **RENIERY RAFAEL RIVAS ESPINO.**, Ex Gerente de Ventas, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 03 de Marzo de 2016 manifestando lo siguiente:

“En la respuesta de la pregunta 1 Durante mi gestión en la Gerencia de Ventas, ningún procedimiento relacionado con el Proceso de Liquidación de Tráfico con Operadores ni Sub-Operadores fue cambiado, sino simplemente se continuó realizando tal y como el personal del Departamento de Servicios de Infraestructura había sido capacitado para realizarlo obedeciendo siempre las instrucciones o disposiciones ordenadas por la Gerencia de Asuntos Regulatorios. Dicho proceso se realizaba en la forma que usted plantea en el Oficio arriba descrito porque ese fue el proceder habitual desde muchos años atrás de mi nombramiento en el puesto y porque nunca hubo ninguna orden en contrario por parte de la Gerencia de Asuntos Regulatorios o autoridad competente ni autoridad superior dentro de HONDUTEL.

Dentro de la estructura de HONDUTEL, la Gerencia de Asuntos Regulatorios es el único enlace con CONATEL, los Operadores y Sub-Operadores en todo lo relacionado a las situaciones contractuales, interconexiones, convenios procedimientos o normativa a aplicar siendo que permanentemente era el área encargada de participar en las reuniones para consensuar todos los asuntos normativos, regulatorios o legales y quien entendía la interpretación y el espíritu de la redacción de todos los acuerdos regulatorios con los involucrados y el ente regulador.

El Departamento de Servicios de Infraestructura, dependiente de la Gerencia de Ventas era el Departamento de dicho proceso de liquidación que consistía en intercambiar con los Operadores y Sub-Operadores las Facturas de Tráfico Telefónico según los propios registros de cada empresa, en el caso de HONDUTEL con base en los registros detallados de tráfico proporcionados por la Gerencia de

Tecnologías de la Información. Seguidamente se procedía a realizar las revisiones y comparaciones para establecer los valores a cobrar de acuerdo a los parámetros de la normativa y trasladarlos a las áreas correspondientes para su gestión.

En la respuesta a la pregunta N°2 También aplica lo descrito en el numeral anterior y adicionalmente, no debía prevalecer la factura de HONDUTEL porque del tráfico habido existían registros detallados en ambas partes, razón por la cual debía realizarse la conciliación resultante de la revisión de los documentos intercambiados porque así lo establecían las instrucciones y el proceder habitual realizado durante muchos años.

En la respuesta a la pregunta N°3 Asimismo aplica lo descrito en el primer numeral a diferencia que se trata del tráfico Internacional EUA y Canadá el cual pertenecía al Tráfico Internacional separado del renglón Resto del Mundo con una tarifa determinada en Lempiras y no con un cargo de acceso dolarizado, esto porque para poder competir en el mercado supimos que desde años anteriores se anunció la llamada internacional saliente a esos destinos a dos (2) Lempiras el minuto.”

Sobre el particular según oficio **Nº. MJBR/TSC-410-2016**, de fecha 18 de febrero de 2016, el equipo de auditoría solicitó al señor **JOSÉ ABDEEL NAVARRO RIVERA.**, Ex Gerente de Ventas, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 22 de febrero de 2016 manifestando lo siguiente:

“En el numeral 1 En este punto, primero que todo quiero expresar que jerárquicamente el Departamento de Servicios de Infraestructura dependía de la Gerencia de Ventas, no obstante, dado que estos aspectos de liquidación de tráfico se desprende de Convenios de Interconexión, Contrato de Interconexión y demás normativas emitidas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL; las supervisiones e interpretaciones de las normativas sobre los procesos de liquidación e interconexiones entre HONDUTEL y el resto de Empresas Operadores y Sub operadores, son responsabilidades de la Gerencia de Estrategias Corporativa y Asuntos Regulatorios quien determina estos aspectos.

Con la explicación anterior, informo que el proceso de conciliación de tráfico utilizado en aquel momento, ya se venía utilizando desde muchos años atrás, inclusive desde antes que yo asumiera el cargo de Gerente de Ventas (de abril del 2010 a febrero de 2011), siendo ésta la interpretación de la normativa por parte de la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios, mismos que así también lo interpretaron los Operadores, Sub operadores y CONATEL dado que durante años y desde el inicio de la relación comercial con cada uno de ellos, no hubo objeción o pronunciamiento de las partes en desacuerdo por el procedimiento establecido.

En el numeral 2- La respuesta al numeral dos en cuanto al procedimiento del tráfico, ya lo explicamos claramente en el numeral anterior, es decir que el mismo estaba en base a ley de acuerdo a la interpretación de la normativa por parte de las Áreas Regulatorias de cada empresa Operadora, Sub operadora y CONATEL.

La factura de HONDUTEL no podía prevalecer, ya que el monto a pagar o cobrar era

el resultado de las comparaciones en relación al 1% de cada tráfico en base a la normativa, la misma no establece que la factura a prevalecer debía ser la de HONDUTEL, ya que es un servicio prestado en forma mutua, es decir que cada empresa termina su tráfico en la red de la otra y viceversa y por ello se origina la comparación de los tráficos facturados para obtener el valor a liquidar.

En el numeral 3 Tal como lo explicamos anteriormente, el tráfico no es exclusivo de HONDUTEL, ya que también en el tráfico Internacional RM en la liquidación conciliación hay llamadas de USA y Canadá que termina en los Operadores y Sub operadores, por lo que nuevamente ilustramos que ninguna parte tiene exclusividad de tráfico. En conclusión, una conciliación liquidación es el resumen de los tráficos cursados entre las redes sin exclusividad para ninguna de las Partes.”

El equipo de auditoría solicitó al señor **MIGUEL FRANCISCO MACIAS MONTES.**, Director de Asuntos Regulatorios, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota Oficio DAR-050-2015 de fecha 12 de junio de 2015 manifestando lo siguiente:

“**En la respuesta de la pregunta N°8;** Cuando CONATEL notifica las Resoluciones al área de Asuntos Regulatorios, esta se encarga de notificarla a las áreas correspondientes a lo interno de la Empresa y de ser necesario, se reúne con el personal de las áreas para discutir los alcances de las Resoluciones.

En el caso particular de la Resolución AS131/07, esta fue notificada el 19 de abril del 2007 al abogado Rosman Wilfredo Montiel Girón, quien laboraba en la Dirección de Asuntos Legales, ya que en ese período no existía apoderado legal asignado a Asuntos Regulatorios, por lo tanto correspondía a la Dirección de Asuntos Legales hacerla de conocimiento a Asuntos Regulatorios y demás áreas involucradas. Hemos revisado en nuestros archivos y no encontramos evidencia de haber recibido de parte de la Dirección de Asuntos Legales dicha resolución.”

El equipo de auditoría solicitó al señor **DAVID ARTURO BARAHONA MEJIA.**, Ex Gerente de Estrategía Corporativa y Asuntos Regulatorios y Ex Director de Negocios Nacionales e Internacionales, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 26 de mayo de 2015 manifestando lo siguiente:

“**En la respuesta 1-** Cuando fungí como Gerente de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios, me informé como parte de mis funciones y responsabilidades, de la normativa vigente que contemplaba entre otros, el proceso de liquidación entre los Sub-Operadores y Hondutel.”

En la respuesta 2- Por parte de CONATEL existe la Resolución **NR019/03** que entre otras cosas, en el Resolutivo tercero establece el procedimiento de facturación y liquidación entre Hondutel y los Sub-Operadores.

Así como la Resolución **AS131/07** emitida por CONATEL el 23 de marzo de 2007 y notificada a la Gerencia de Asuntos Legales, el día diecinueve de abril de 2007.

Por parte de Hondutel existe la Oferta Básica de Interconexión (OBI), aprobada por

CONATEL mediante Resolución AS471/05 y publicada por primera vez en el diario oficial La Gaceta el 5 de septiembre de 2005.

En la respuesta 3- En virtud que durante el periodo del 01 de enero de 2008 al 30 de junio del 2011, no estaba bajo mi cargo el Departamento de Servicios de Infraestructura, no puedo establecer cuál era el procedimiento que fue instruido a dicho personal, ni tampoco el fundamento legal en el que se basaba el proceso de liquidación. Sin embargo, debo suponer que se hacía con base en la normativa vigente emitida por CONATEL.

En la respuesta 4- ...Al momento de tomar posesión de dicho cargo, tenía conocimiento de la existencia de la Resolución AS131/07. No giré instrucciones para cambiar el procedimiento de liquidación o conciliación de las facturas, sino que consideré oportuno apegarse estrictamente a la opinión ilustrativa emitida por CONATEL.

Con base a lo anterior, notifiqué al jefe del Departamento de Liquidaciones Nacionales e Internacionales, vía correo electrónico la Resolución AS131/07, convocando a una reunión en la cual, de forma conjunta, el jefe del Departamento de Liquidaciones Nacionales e Internacionales, los analistas de cuentas y mi persona en calidad de Director, se revisó y discutió el contenido de la resolución supra citada, llegando a la conclusión que debíamos apegarnos a la misma a partir de este momento, instruyéndose por ende al personal a proceder conforme a lo acordado, mediante Memorando DNIH-011-2011 de fecha 24 de agosto del 2011. El fundamento legal para ello fue la Resolución AS131/07 emitida por CONATEL el 23 de marzo del 2007, la cual entre otras cosas, en el Resolutivo tercero establece literalmente lo siguiente: Establecer que conforme a lo dispuesto en la precitada Resolución NR019/03, **el total de la facturación mensual comprende la suma de los valores de todos los cargos de acceso por interconexión de todos los diferentes tipos de tráfico** habidos durante el periodo de facturación correspondiente, y por ende la diferencia porcentual que eventualmente pudiera existir en los cálculos de facturación para determinar si este es mayor o menor al uno por ciento (1%) se aplica al total de la facturación, y no sobre el total de cada cargo de acceso en particular.

Como otro resultado de dicha reunión, se consideró oportuno no girar comunicación a los Sub-Operadores, tomando en cuenta que mensualmente, Hondutel, posterior al intercambio de facturas le envía a los Sub-Operadores, el Cuadro Resumen para Liquidación (Cuadro de Conciliación), en el cual se refleja los resultados de la comparación del total de las facturas presentadas por las partes, asimismo se consideró que en caso que alguno de ellos no estuviera de acuerdo con la forma de realizar la comparación, la normativa le concede 10 días hábiles (Resolución NR019/03) o de hasta 20 hábiles (Inciso 13.1 de la) Oferta Básica de Interconexión (OBI) de Hondutel, para presentar sus objeciones o cualquier desacuerdo, circunstancia que no se presentó con ninguno de los Sub-Operadores.”

Sobre el particular según oficio **Nº. 99-Hondutel/TSC-2015** de fecha 14 de mayo 2015, el equipo de auditoría solicitó al señor **HECTOR EMILIO MEJIA RIVERA**, Ex encargado del Departamento de Servicios de Infraestructura, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 18 de mayo 2015 manifestando lo siguiente:

“En la respuesta a la pregunta N°1- Con respecto al cambio de procedimiento de liquidación o conciliación de las facturas presentadas por los Suboperadores y HONDUTEL, a partir del mes de julio del 2011, le informo que nos reunimos todos, los Analistas, quienes ya estaban en el área; mi persona quien iniciaba en el área y nuestro Director el Ing. David Barahona quien con su experiencia y habiendo sido trasladado en ese momento como Director del Área; nos propuso apegarnos a las normas y en esto no hubo cambio en el procedimiento de conciliación o liquidación, sino que lo que hubo fue un apego estricto a la normativa vigente en cuanto al procedimiento de liquidación y a la forma en que deben calcularse y aplicarse las discrepancias, tomando como base el monto total de las facturas presentadas y no el subtotal por tipo de tráfico reportado.

En la respuesta a la pregunta N°3- Los analistas y mi persona estábamos convocados en la Dirección de Internacional por lo que todos nos enteramos de los cambios y los apegos a la normativa que propuso el Director MEMORANDUM-011-2011. Esto para Beneficio de la Empresa. Mi persona estaba como encargado y en ese momento considere que estuviéramos todos ya que los analistas tenían experiencia en la liquidación pues yo era nuevo en el área y de estar en desacuerdo se opondrían a efectuar cualquier cambio, caso que no fue así y se consideró liquidar en base a la normativa vigente y recomendaciones de Conatel.

En la respuesta a la pregunta N°4- Al terminar la reunión se consideró no enviar nota comunicando a los Suboperadores ya que se les enviaba el cuadro resumen para liquidación (Cuadro de conciliación), en el cual se refleja dicho procedimiento. En caso de no estar de acuerdo dentro de la misma normativa se les da 20 días para poder expresar cualquier desacuerdo, caso que no pasó con ninguno de los Suboperadores y Operadores.”

Sobre el particular según oficio **Nº 94-Hondutel/TSC-2015** de fecha 6 de mayo de 2015, el equipo de auditoría solicitó al señor **HAROLD AYALA.**, Ex encargado del Departamento de Servicios de Infraestructura, explicación sobre los hechos antes comentados, quien contestó mediante nota de fecha 11 de mayo de 2015 manifestando lo siguiente:

Para el punto No.1: No, dado que el procedimiento ya estaba establecido, únicamente se informaba por escrito si había cambios en el mismo, pero durante el período que estuve a cargo del Departamento no hubo cambios y por consiguiente no existió ninguna notificación por escrito.

Hacemos énfasis que el proceso de liquidación se implementó desde que iniciaron relaciones comerciales cada uno de los suboperadores con HONDUTEL, algunos de

ellos desde el 2004 inclusive. Las explicaciones de cómo hacer las Liquidaciones fueron transmitidas a mi persona a través de los jefes anteriores que yo tuve en aquel tiempo, del Jefe de Liquidaciones Internacionales y por parte del Gerente de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios como área responsable de las Empresas Comercializadoras tipo Suboperador (Suboperadores). Estas explicaciones fueron en reuniones de trabajo y en consultas verbales siempre considerando la interpretación de la normativa vigente aplicable y aceptada por las Partes y por CONATEL.

Punto No.2: Tal como en el punto número uno, la enseñanza de hacer las liquidaciones a los analistas antes y durante mi período era en reuniones de trabajo con las explicaciones del caso, en base al procedimiento ya establecido antes del 2008 con sustento en la interpretación de la Normativa de CONATEL en la forma de liquidar.

Punto No.3: En cuanto al fundamento legal para hacer las liquidaciones, tal como ustedes lo mencionan era la oferta Básica de Interconexión (OBI), Reglamento de Interconexión, La Resolución NR019/03 de CONATEL y los Convenios de Interconexión y/o Acceso entre HONDUTEL y los Suboperadores.

El proceso de liquidación entre las Partes se hacía de la forma siguiente:

1. Previo a la fecha de intercambio de facturas entre las Partes, por el lado de HONDUTEL el área de informática procesaba los CDRS (Registros de las llamadas) grabadas en las centrales para luego ser visualizada en el AS/400 en minutos y valores, esta era la información fuente que alimentaba la factura de HONDUTEL.
2. En la fecha acordada entre las Partes, una vez al mes se realizaba el intercambio de facturas acompañadas de un CD (Disco Compacto) que contenía la información técnica de las llamadas de las facturas presentadas.
3. Una vez que se tenía las facturas del Suboperador después del Intercambio, se llenaba un cuadro llamado "Conciliación Liquidación Suboperador y HONDUTEL". Este cuadro contenía información de las facturas de ambas Partes.
4. Una vez llenado el cuadro Conciliación Liquidación, tal como lo establece la normativa aplicable, se hacía una comparación de los montos totales facturados por cada tipo de tráfico y se consideraba el monto menor siempre y cuando este fuese mayor al 1% en diferencia, si esta era menor al 1% se consideraba el monto de la Factura Cargos de Acceso ya sea del Suboperador ó de HONDUTEL según fuese el caso.
5. Una vez que se tenía la comparación de cada uno de los diferentes tipos de tráficos, se tomaba los valores resultantes de la comparación con los criterios antes establecidos, tanto los valores a favor de HONDUTEL y del Sub operador y ese era el valor a liquidar ya sea a pagar o a cobrar según sea el caso, el cual debía liquidarse al siguiente mes.

Punto No.4: En este punto, en el que expresan el por qué HONDUTEL no hizo prevalecer su factura, me permito decirle que la aseveración de ustedes **es**

incorrecta, ya que de acuerdo al procedimiento establecido **No consiste es prevalecer** la factura de HONDUTEL, sino tal como se explicó en el punto anterior, el valor a liquidar es el resultado de las comparaciones de ambas facturas por cada tipo de tráfico y eso es lo que se tenía que pagar o cobrar. Si se hubiese cobrado la factura de HONDUTEL, hubiera sido arbitrario y eso significaría cambiar el procedimiento que no era facultad del Departamento hacerlo. También es incorrecta su apreciación en la que expresan que HONDUTEL, dejó de percibir ciertos valores, ya que como ustedes habrán constatado en las liquidaciones, las ventajas y desventajas del procedimientos establecido aplica para ambas Partes, hay casos que HONDUTEL facturaba montos menores y otros que facturaba montos mayores en comparación con los suboperadores y viceversa, tanto para el tráfico saliente y entrante.

En el apartado **“Aspectos importantes a considerar por el Tribunal Superior de Cuentas para el proceso de Liquidación.”**

1. “Es muy importante resaltar que la liquidación se hacía comparando los montos totales por cada tipo de tráfico, no el total de la factura, ya que los argumentos que nos dieron la Gerencia de Asuntos Regulatorios y los jefes anteriores que tuve era no procedía, **ya que cada tipo de tráfico tenía un cargo de acceso diferente y además la naturaleza de cada uno de ellos también era diferente (ej: Internacional, local, nacional, móvil, etc.), lo cual no debían combinarse y no se debía ponerlos en un solo bolsón de minutos.**
2. Jerárquicamente, El Departamento de Servicios de Infraestructura, dependía de la Gerencia De Ventas o de Internacional según lo decidiera la Gerencia General de HONDUTEL, pero en la Empresa existía una subgerencia de Comercializadores (Suboperadores y Operadores) que dependía de la Gerencia de Estrategia Corporativa y Asuntos Regulatorios. **Esta Gerencia era la responsable de supervisar y regular todos los aspectos relacionados con los Operadores y Suboperadores** y a la vez el enlace entre HONDUTEL y CONATEL, interpretando y velando por el cumplimiento de la Normativa emitida por CONATEL y comunicar a lo interno de la Empresa si se emite una nueva resolución que implique cambios en la interconexión, ya sea aspectos técnicos, administrativos, frecuencias, etc.
Lo anterior, lo menciono ya que aquella Gerencia estaba tenía conocimiento del procedimiento de liquidación que se aplicaba y en ningún momento hizo observaciones al mismo, más bien periódicamente revisaba dicho proceso dado la naturaleza de sus funciones.
3. El Departamento de Servicios de Infraestructura no tiene o tenía la potestad de cambiar un procedimiento de liquidación, únicamente si la Gerencia de Asuntos Regulatorios lo comunicaba o instruía en base a una nueva Resolución y obviamente tenía que explicar la interpretación de la misma.
4. ...;
5. ...;
6. ...;
7. ...;

8. CONATEL, además que emite la Normativa que regula este sector, hace inspecciones periódicas y supervisa a los Operadores y Suboperadores, en que muchas ocasiones revisaron el proceso de liquidación y tampoco hubo un señalamiento de ellos que lo aplicado esta fuera del espíritu de la Resoluciones emitidas por dicho ente.”

Comentario de Auditor

Con relación a lo manifestado por cada uno de los funcionarios involucrados en la elaboración, aprobación y análisis de las Conciliaciones y Liquidaciones, esta Comisión de auditoría considera que los argumentos señalados, no son lo suficientemente validos para evadir su responsabilidad, en virtud de que existe una normativa establecida para realizar estos procesos de Conciliación y Liquidación y nadie puede alegar su desconocimiento o ignorancia de la misma.

Además, no encontramos evidencia documental que en algún momento ellos manifestaron que estaban aplicando incorrectamente los procedimientos establecidos en la normativa, simplemente aceptaron como les expresaron que debían trabajar, independientemente de saber lo que establecía la normativa.

Asimismo, en relación a lo manifestado por cada uno de los funcionarios en relación a que HONDUTEL no debía de hacer prevalecer su factura, podemos manifestar que la normativa indica que : **“...cada parte dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para formular, por escrito, observaciones u objeciones específicas a las facturas recibidas. Transcurrido el plazo anterior sin que medien reclamos, se entenderá que los montos facturados son reconocidos como buenos y válidos, y por lo tanto, no será requerido proceso de conciliación de cuentas alguno.”**, por lo que en este caso si el Operador o Sub Operador no manifestaban una inconformidad con la factura presentada por valores a pagar a favor de HONDUTEL estos debieron de haberse pagado según lo facturado por HONDUTEL y la factura se hubiera pagado en los plazos ya establecidos en la normativa.

Es de hacer mención que según lo investigado, HONDUTEL solicitó esta opinión ilustrativa ya que se tenía duda del procedimiento de Conciliación y Liquidación que se venía realizando, por lo que CONATEL se pronuncia emitiendo la Resolución AS131/07; asimismo, esta resolución llevo a la Gerencia de Asuntos Legales pero posterior a eso no pudimos obtener de parte de HONDUTEL (funcionarios y empleados) otro documento que compruebe que esta resolución se haya o no sociabilizado o comunicado a las áreas correspondientes del proceso de Conciliación y Liquidación.

También, es de resaltar que a partir del mes de julio de 2011 dejan de existir las discrepancias que favorecían la factura de los Operadores y Sub operadores y se aplica la parte del 1% del total de la factura en el caso de la factura o llamadas salientes de la red de HONDUTEL a favor de los Operadores y se consideran los valores de las facturas de HONDUTEL en los casos de las llamadas entrantes a favor de HONDUTEL, esto en concordancia a la normativa establecida y Opinión

Ilustrativa

Lo anterior ha ocasionado un perjuicio económico al Estado de Honduras por la cantidad de **DOS MILLONES TRESCIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE DÓLARES CON TREINTA Y NUEVE CENTAVOS (USD\$ 2,305,769.39) Y CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS VEINTIDOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO LEMPIRAS CON VEINTISIETE CENTAVOS (L 43,322,994.27).**

RECOMENDACIÓN N°1

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Instruir al Jefe del Departamento de Liquidaciones para que cuando se elabore la conciliación y liquidación mensual de las facturas de tráfico telefónico cursado entre HONDUTEL y los Operadores y Sub Operadores, estos deben de aplicar la normativa vigente y las Normativa Regulatoria (NR) emitidas por CONATEL con respecto a la interpretación de algún artículo a la normativa, con el fin de evitar diferencias en la mala aplicación de la Ley y evitar que se sigan cometiendo errores que originen un perjuicio económico para el Estado.
- b) Instruir al Jefe del Departamento de Liquidaciones para que cuando se asignen las empresas (Operadores y Sub Operadores) a los analistas para desarrollar el proceso de conciliación y liquidación de las facturas mensuales que se genera por concepto de tráfico telefónico cursado entre HONDUTEL y los Operadores y Sub Operadores, estas asignaciones de estas empresas se deben realizar mediante un cronograma de actividades que detalle quien sera el responsable de ejecutar este proceso y en los casos que la persona responsable no desarrolle este proceso en un determinado mes y es asinado a otra persona este debe ser asignado temporalmente a través de un memorando u oficio para que exista le evidencia pertinente de quien ejecuto el proceso y evitar que estas asignaciones se realicen de manera verbal.
- c) Instruir a todos los Directores, Jefes de Departamentos y Unidades para que cuando soliciten alguna interpretación de procedimiento y de aplicación de una ley, reglamento, disposición y una NR emitida por CONATEL y este caso último solicitada por la Dirección de Asuntos Regulatorios, esta debe ser divulgada y enviada de inmediato al Departamento de Liquidaciones para su correcta aplicación.
- d) Verificar el cumplimiento de esta Recomendación.

2. PROYECTO PARA LA ADQUISICIÓN DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP, AUMENTO EN UN 92% EL VALOR DE ADQUISICIÓN DE LO PACTADO ORIGINALMENTE EN LOS TERMINOS DE REFERENCIA Y DEL CUAL SE FIRMÓ EL CONTRATO ANTES DE QUE LA JUNTA DIRECTIVA DE HONDUTEL APROBARA LA REFORMULACIÓN DE LOS FONDOS PARA LA EJECUCIÓN DE DICHO PROYECTO

Al revisar la documentación relacionada a la Adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) conocido también como Proyecto YAKAL, se comprobó que la Junta Directiva de HONDUTEL había aprobado el Perfil del Proyecto mediante Sesión Ordinaria 549-08 de la Resolución del Punto de Acta No 11, celebrada el 5 de diciembre de 2008 con una disponibilidad presupuestaria estimada de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES (USD\$ 4,000,000.00)**; al cual se le adjuntaron los dictámenes emitidos por la Gerencia de Finanzas, Dirección de Asuntos Legales y la Opinión de Auditoría Interna, mismos que fueron favorables para la adquisición de dicho proyecto por el monto antes mencionado, pero el 23 de noviembre de 2009 se firmó el contrato entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en representación de HONDUTEL y la Empresa Price WáterHouse para la Adquisición de este Sistema por un monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**.

La Junta Directiva de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), en Sesión Ordinaria No. 553-09 celebrada el 13 de julio de 2009, según Resolución en el Punto de Acta No. 6; resolvió aprobar la Reformulación de Proyectos a Ejecutarse a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la propuesta preparada por la Gerencia de Desarrollo de Productos de HONDUTEL, en el cual los proyectos inicialmente fueron financiados con presupuesto del año 2008, específicamente para el Proyecto de Suministros e Instalación de la Red IP, por un monto de **QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS MIL DÓLARES (USD\$ 15,400,000.00)**, el cual queda Anulado por este valor, quedando reformulado por un monto de **QUINCE MILLONES DOSCIENTOS MIL DÓLARES (USD\$ 15,200,000.00)** para el Suministro e Instalación de la Red IP y **DOS MILLONES DE DÓLARES (USD\$ 2,000,000.00)**, para el proyecto adquisición e implementación de Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

Seguidamente en el Punto de Acta No. 7 de la misma Sesión Ordinaria No. 553-09, se aprueba la Reformulación de Proyectos de Inversión de HONDUTEL, que se ejecutarán a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) y con fondos del Presupuesto del año 2009, específicamente para la Adquisición e Implementación del Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) por la cantidad de **TREINTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL LEMPIRAS (L. 34,250,000.00)** y se acuerda que el proyecto será ejecutado y administrado mediante los procedimientos administrativos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), bajo la modalidad de Llave en Mano, para el cual se aprueba en el presupuesto del año

2008 y se confirma la Reserva Presupuestaria para que se transfieran a este organismo la cantidad de **DOS MILLONES DE DÓLARES (USD\$ 2,000,000.00)** de los **CUATRO MILLONES DE DÓLARES (USD\$ 4,000,000.00)**, aprobados por la Junta Directiva de HONDUTEL, para que inicie el proceso de licitación.

Con esta aprobación y primera transferencia de fondos disponibles el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), inicia con el proceso de la Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00858-2009, amparado mediante el Marco del Acuerdo HON/02/025 "Apoyo a la Gestión, Modernización y Expansión de HONDUTEL suscrito el 01 de septiembre de 2002 entre este organismo, Secretaría de Finanzas y HONDUTEL, con vigencia a partir del 01 de diciembre de 2005, al 31 de septiembre de 2009 y en el cual es de mencionar que no se encontró evidencia de la ampliación a adendum a dicho convenio. Es importante decir que estos procesos se llevaron a cabo bajo las normas y procedimientos de dicho organismo y para lo cual se realizó la transferencia de fondos y se envió la documentación correspondiente para el proceso de adquisición de dicho sistema.

Después de que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) revisó las propuestas, evaluaciones técnicas, económicas y de la apertura de la ofertas presentadas por varias empresas, siendo la única oferta la presentada por la Empresa Price WáterHouse Coopers por un monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**, se procedió por parte de los funcionarios del PNUD y HONDUTEL encargados del proceso de licitación a un intercambio de memorando, que se describen a continuación:

- El 01 de octubre de 2009 mediante MEMORANDO PNUDHONDUTEL-1456 enviado por el señor Luis Martorellet, Coordinador General Proyecto Apoyo PNUD HONDURAS a la señora Norma Cruz, Coordinadora Proyecto Apoyo PNUD HONDUTEL, para hacerle del conocimiento que han culminado la etapa de evaluación de ofertas del proceso de la referencia y a su vez hemos iniciado la etapa de aprobación de la comisión evaluadora ante las diversas instancias del PNUD (CAP+ACP+CPO), motivo por el cual y antes de continuar con esta última etapa, requerimos nos confirme a la brevedad posible la disponibilidad presupuestaria que HONDUTEL asignara a este importante proceso de adquisición, dado que la única oferta recibida está en el orden de los \$ 7.6 millones de dólares (para ser exactos **USD\$ 7,684,124.00**), tal como se leyó durante la apertura pública de ofertas.
- El 02 de octubre de 2009 mediante Memorando GGH -989-2009, enviado por el Ingeniero Jorge Augusto Aguilar Pineda, Gerente General de HONDUTEL a la señora Norma Cruz, Coordinadora Nacional Proyecto Apoyo PNUD HONDUTEL, donde le solicita que realice las gestiones pertinentes ante el PNUD, para que haga la reasignación de los fondos transferidos para el Proyecto IP, y cubrir el monto necesario para la ejecución del proyecto de ERP, el cual se requiere de USD\$ 7,684,124.08. En vista de lo anterior la reasignación necesaria sería de USD\$ 5,684,124.08, ya que HONDUTEL ya transfirió USD\$ 2,000,000.00 originalmente para el proyecto ERP.

- El 02 de octubre de 2009, mediante Memorando NCRUZ-M-02-025-408/09 enviado por la señora Norma Cruz, Coordinadora Nacional Proyecto Apoyo PNUD HONDUTEL al Ingeniero Luis Martorellet, Coordinador General Proyecto Apoyo PNUD HONDUTEL, solicito hacer las gestiones pertinentes para que el PNUD realice la reasignación de los fondos transferidos para el Proyecto IP y de esa manera, cubrir el monto necesario para la ejecución del Proyecto ERP.
- El 19 de octubre del año 2009 la Gerencia de Desarrollo de Productos y Proyectos de HONDUTEL, solicita una readecuación de fondos para los proyectos que en su momento estaban siendo administrados por el P.N.U.D y solicita elevar esta petición a aprobación a la Junta Directiva de HONDUTEL y dejando una readecuación de fondos para este proyecto por un valor de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**

Después de haber hecho el intercambio de memorandos entre PNUD y HONDUTEL, referente a la **Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00/858-2009, el 23 de noviembre de 2009, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) procedió a suscribir el Contrato No. 3198 (Llave en Mano)**, el cual fue firmado por la señora Rebeca Árias, Representante Residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en representación de HONDUTEL y el señor Reynaldo Rodríguez, Representante Legal de la Empresa Price WáterHouse para la Adquisición e Implementación de Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), por la cantidad de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**, donde el contratista ejecutaría y completaría la obra a más tardar en el período de treinta y cuatro (34) semanas posteriores a la recepción de la Orden de Inicio, que sería a partir del 01 de diciembre de 2009 y finalizado el 26 de julio de 2010.

Posterior a la firma del contrato, **el 23 de enero de 2010 la Junta Directiva de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), en Sesión Ordinaria No. 561-10 y la Resolución en el Punto de Acta No. 6; resolvió aprobar la Readecuación de los Fondos Transferidos al P.N.U.D., en el Marco del Acuerdo HON/02/025 "Apoyo a la Gestión, Modernización y Expansión de HONDUTEL, por un monto de CINCO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 5,684,124.00), para completar los SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**, del valor total del Sistema la cual es firmada por el Ingeniero Jorge Augusto Aguilar, como Secretario de la Junta Directiva de HONDUTEL y posteriormente el Ingeniero Jorge Augusto Aguilar Pineda, envía memorando de fecha 23 de enero de 2010 y adjunta dicha certificación de Sesión Ordinaria a la Gerencia de Proyectos de HONDUTEL para que se ejecute la readecuación de los fondos para aproximarse a la Única Oferta ganadora, presentada por la Empresa Price WáterHouse Coopers, en relación al monto inicialmente aprobado, el cual se incrementó por un valor **TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (USD\$ 3,684,124.00)**, lo que equivale a un noventa y dos por ciento

(92.10031%) de aumento. Este proceso de licitación a nuestro criterio debió haberse declarado fracasado por no contar con toda la disponibilidad presupuestaria y el número mínimo de oferentes (al menos 2) y tener que recurrir a otros fondos, debido a que la oferta ya exhibida en un proceso de licitación, era superior a lo presupuestado y tuvieron que ajustarse a una oferta.

También se comprobó que el Perfil del Proyecto, Términos de Referencia y el informe presentado por la Consultoría de un Experto en SAP, contratado por el PNUD, se realizaron en base a un monto estimado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES (USD\$ 4,000,000.00)**, que originalmente había aprobado la Junta Directiva de HONDUTEL y no por el monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**, que fue la oferta que presentó y ganó en la Licitación Pública Internacional SDP/000/31327/00858-2009 la Empresa Price WáterHouse Cooper.

La adquisición del proyecto estaba aprobada por un monto aproximado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD\$ 4,000,000.00)** y posteriormente a la oferta única exhibida y a la solicitud de aprobación de readecuación de los fondos de parte de la Gerencia de Desarrollo de Proyectos se firma el contrato No. 3198-2009 al Proyecto N° 00031327 Apoyo a Hondutel a la Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00858-2009 para la Implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) el 23 de noviembre y posterior a la firma de este se realiza la Sesión Ordinaria No.561-10 de Junta Directiva, celebrada el 23 de enero de 2010 para aprobar la Readecuación de Fondos Transferidos al P.N.U.D

Lo que indica que lo que originó la Reformulación y Readecuación de Fondos fue la oferta que presentó la Empresa Price WáterHouse Cooper, situación que consideramos que la Junta Directiva de HONDUTEL, tuvo que analizar del porque se estaba haciendo estas Reformulación y Readecuación de Fondos, no solo por el hecho que la oferta presentada era por el monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**, incrementando este valor en un 92% del valor que se había aprobado originalmente y que se suscribio el contrato para la adquisición de este Sistema antes de la aprobación de reformulación de los fondos transferidos al PNUD por la Junta Directiva de HONDUTEL.

Incumpliendo lo establecido en:

-Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas

Título V, Sistema de Inspección, Fiscalización y control del patrimonio del Estado, Capítulo Único, Vigilancia y Control.

MANUAL ORGANIZACIONAL, ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA, RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO MAN-ORG-100, NOR-GGEN-105 DE FECHA; ABRIL, 2009

GERENCIA GENERAL

1. FINALIDAD

3. FUNCIONES PRINCIPALES

5 y 6

4. POSICIÓN JERARQUICA

-Normas Técnicas de Control Interno

NTCI N° 123-02 Organización y Delimitación de Responsabilidades

NTCI N° 138-02 Autorización

Sobre el particular según declaración jurada tomada a la Señora **ACILIA CELEANE BRIZZIO LAGOS**, el 14 de marzo de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Obra del Proyecto YAKAL de HONDUTEL; y en relación a la Adquisición e Implementación del Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

“8.- ¿Por qué el monto que originalmente aprobó la Junta Directiva de HONDUTEL para la adquisición e implementación del Sistema ERP, se incremento en un noventa y dos por ciento (92%)? R/. No tengo la información.”

Sobre el particular según declaración jurada tomada al Señor **JORGE AUGUSTO AGUILAR PINEDA**, el 01 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Director de Tecnologías de la Información y Gerente General de HONDUTEL; y en relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

“6.- ¿Durante su gestión la Dirección de Tecnologías de la Información (D.T.I.), tenía la disponibilidad financiera para ejecutar el proyecto Yakal? R/. Si existía la disponibilidad financiera para la ejecución del proyecto, los fondos para la ejecución del proyecto estaban en el PNUD, nosotros generamos un perfil general.

18.- ¿Por qué monto se aprobó originalmente la adquisición del Sistema E.R.P. en el año 2008? R/. Lo que se aprobó fue un presupuesto tentativo por un monto de cuatro millones y que fue aprobado por la Junta Directiva.

19.- ¿El proyecto que se presentó por la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI), para la adquisición del Sistema E.R.P., con que fondos se iban ejecutar? R/. Se ejecutaría con fondos de Hondutel, que fueron transferidos al PNUD, junto con los demás montos de los proyectos de inversión.

20.- ¿Cuándo usted fungió como Gerente General y Miembro de la Junta Directiva de HONDUTEL, la adquisición del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) estaba aprobado por un monto de US\$. 4,000,000.00, Porque este se incrementó a un valor de US\$7,684,124.00 sin tener las justificaciones para incrementar el valor de este proyecto? R/. No hubo un incremento porque no se sabía el valor de la oferta, una vez que se conoció la oferta solamente se hizo una readecuación de los fondos que estaban en el PNUD para la ejecución del proyecto.

21.- ¿Cuál fue la documentación que usted presentó o presentaron ante la Junta Directiva, para que se modificara y se aprobara el valor de la adquisición del Sistema ERP? R/. Realmente no recuerdo lo que se presentó, únicamente una readecuación

presupuestaria basada en la oferta presentada por los proveedores, y los fondos que se utilizaron para la readecuación fueron los remanentes de los fondos para proyectos de inversión que estaban en el PNUD.

22.- ¿Basado en que se incrementa en un noventa y dos por ciento (92%) la adquisición de este sistema ERP, si los términos de referencia se elaboraron de acuerdo al monto de US\$. 4,000.000.00? R/. Este proyecto fue el primero de su tipo en el Estado, por lo que no conocíamos cual era el valor real de una solución de este tipo, los valores que estaban presupuestados eran valores tentativos.”

Según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 el Ingeniero **Ramón Palma Pizzatti** Ex Gerente de Desarrollo de Productos y Proyectos manifestó lo siguiente: “La justificación fue originada por el resultado de la oferta que recibió el PNUD.”

Sobre el particular según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 la Licenciada **Norma Alejandrina Cruz López** Ex Coordinadora del PNUD-HONDUTEL manifiesta: “Cabe mencionar que el proyecto nos fue enviado por el Gerente General para que se ejecutara a través del PNUD. Sin embargo cuando PNUD envió el proyecto a LA SEDE DE NACIONES UNIDAS, por un monto de US. 4,000,000.00, a estos les pareció muy poco el presupuesto para lo que estaba solicitando, por lo que PNUD SEDE, decidió enviar un experto en este tipo de proyecto recayendo esa responsabilidad en un técnico canadiense encargado de revisar el proyecto con los técnicos de Hondutel, el Gerente del proyecto manifestó que ya solo estaba por instalar el equipo e implementar los servicios, pues ya contaban con todos los insumos que necesitaría la compañía ganadora y que solo se trataba de montar los módulos y ponerlos a funcionar; no obstante, una vez puesto en marcha el proyecto –por la compañía ganadora-, nos enteramos que no estaban actualizados los datos y que los que nos había manifestado el Gerente del Proyecto no respondían a la realidad. Por lo que lo procedente, era actualizar datos y corregirlos, y fue por esa razón que se provocó el desfase del proyecto, por lo que, tal como mencioné al inicio, el Gerente General me ordeno que solicitara la readecuación en el monto que ustedes mencionan de US. 7,684,124.00. Monto que fue aprobado por el PNUD.”

Sobre el particular según OFICIO-137-2015 de fecha 03 de noviembre de 2015 el Ingeniero **Jesús Arturo Mejía**, Gerente General de HONDUTEL manifiesta: “En tal sentido se remite la documentación mediante la cual se establece en forma específica la razón del incremento a USD\$ 7,684,124.08, como resultado de la evaluación de ofertas del proceso en referencia, según lo indica mediante Memorando PNUDHONDUTEL-1456/09LM del ing. Luis Martorellet-Coordinador General UAH.”

Sobre el particular según nota de fecha 26 de octubre del 2015 el Ingeniero **Jorge Augusto Aguilar Pineda**, ex Gerente General de HONDUTEL manifestó: “El valor presupuestado originalmente para el proyecto siempre fue el mismo, sin embargo la oferta presentada por Price WáterHouse Coopers a PNUD en el único proceso de licitación ejecutado fue por el monto que usted menciona, y lo que aprobó la Junta Directiva de HONDUTEL, fue la readecuación de los fondos existentes en Naciones Unidad para completar el monto de la oferta presentada por Price WáterHouse

Coopers, ya que lo asignado inicialmente no cubría el monto de la oferta.”

Comentario de Auditor

Según la respuesta enviada por la Licenciada Norma Alejandrina Cruz Lopez Ex coordinadora del PNUD-HONDUTEL, donde expresa que los atrasos se dieron al momento de poner en marcha el proyecto y donde había que depurar las bases de datos y que según el Gerente del Proyecto todo ya estaba listo solo para poder instalar los módulos pero que al momento de poner en marcha el proyecto por la empresa ganadora se enteraron que no estaban actualizados los datos y que esa fue la razón de la readecuación, no es correcta ya que la readecuación realizada según la documentación proporcionada a este Ente Fiscalizador para la Adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) fue originada por el proceso de la Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00858-2009, debido a que la oferta más baja fue la presentada por la Empresa Price WaterHouse Coopers por un monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD\$ 7,684,124.00)**, lo que originó que la Junta Directiva de HONDUTEL, procediera a aprobar la Reformulación y readecuación de fondos que ya habían sido transferidos a este Organismo y una parte que ya estaba disponible para la Adquisición e Implementación del Sistema y no por el monto estimado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES (USD\$ 4,000,000.00)**, que originalmente había aprobado la Junta Directiva de HONDUTEL.

Lo anterior ocasiona que se suspendan la ejecución de proyectos, para ejecutar proyecto suscribir por montos superiores a los planificados además de suscribir contratos antes de haber sido aprobado su reformulación por la Junta Directiva

RECOMENDACIÓN N°2.1

A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Previo a la aprobación de recursos económicos, para la adquisición o ejecución de proyectos, se debe de realizar un estudio o análisis del proyecto para contar con toda la información necesaria del costo del mismo y de los posibles proveedores, para así determinar algunos costos estimados para ejecutar el proyecto, y posteriormente hacer los análisis presupuestarios y financieros disponibles para ejecutar los mismos. Asimismo deben contar con todos los estudios de factibilidad requeridos para su adquisición, ejecución y variabilidad, con el propósito de asegurarse que dicho proyecto representara una inversión beneficiosa y sostenible para la empresa y así evitar que el monto presupuestado sufra un incremento, debido a una única oferta ganadora de un proveedor.
- b) Que los contratos que resulten de inversiones que realice HONDUTEL deben ser firmados posterior a que la Junta Directiva apruebe las operaciones necesarias para que se proceda a firmar el mismo.
- c) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

RECOMENDACIÓN N°2.2

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

a) Asegurarse que todos aquellos contratos que se suscriban para la adquisición de servicios, estos sean suscritos basados en presupuestos que inicialmente fueron aprobados por la Junta Directiva y no derivado de una oferta única de un proceso de licitación pública internacional, que fue lo que causo la readequación de fondos para poder cubrir el presupuesto que inicialmente se aprobó para adquisición de este sistema y poder cubrir el monto y suscribir el contrato.

b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

3. HONDUTEL NO REALIZÓ LAS GESTIONES PERTINENTES AL PROCESO DE CONCILIACIÓN PARA RECUPERAR SALDOS EN MORA POR EL SERVICIO DE TRÁFICO TELEFÓNICO

Al revisar la documentación que corresponde a la facturación del tráfico telefónico cursado entre los sub operadores y HONDUTEL, se comprobó que algunos Sub Operadores que se encontraban activos y otros inactivos cursaron tráfico telefónico, dejando saldos en mora a favor de HONDUTEL, acumulando facturas en mora por períodos que van de un mes hasta treinta y seis (36) o más meses y que continúan en mora, ya que a pesar de recibir el servicio brindado por HONDUTEL quedaban facturas en mora y aun así seguían cursando tráfico por la red de HONDUTEL y según el Reglamento de Interconexión en su artículo 75 establece que no se puede disminuir, desconectar o suspender la interconexión ni afectar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, pero si HONDUTEL según el artículo 49 y 74 del Reglamento de Interconexión podía dar inicio a la vía de conciliación de la solución de controversias, pero que HONDUTEL no realizó las gestiones correspondientes para la recuperación oportuna de estos saldos para evitar que se siguiera acumulando tanta mora, estas empresas se detallan a continuación:

N°	Empresas (Sub Operadores)	Estado de Sub Operador	Período que dejaron de pagar las empresas			Observaciones
			Fecha de primera factura	Fecha de última factura	Meses acumulados	
1	Iptel	Inactivo	ene-08	feb-11	38 meses	Este Sub Operador curso tráfico durante 38 meses sin haber realizado el pago y sin que se realizara corte de circuito
2	Inteldata	Inactivo	ene-09	mar-11	27 meses	Este Sub Operador curso tráfico durante 27 meses sin que haber realizado el pago y sin que se realizara corte de circuito
3	Global Group	Inactivo	abr-08	mar-11	20 meses	Este Sub Operador curso tráfico durante 20 meses sin haber realizado pago y sin que se realizara corte de circuito, del 2009 curso abril y de septiembre a diciembre, en el 2010 curso los 12 meses y el 2011 de enero a marzo.
4	Soltel	Inactivo	ene-08	may-09	17 meses	Este Suboperador curso tráfico durante 17 meses sin haber realizado el pago y sin que se realizara corte de circuito.

5	Cable Color	Activo	oct-10	-		Este Sub Operador desde la factura de octubre de 2010 ha tenido cuenta pendiente con Hondutel ya que solo paga una parte de la factura y deja otra parte en cuenta por cobrar
6	Global Net	Activo	ene-08	jun-14	78 meses	Este Sub Operador ha cursado tráfico desde el año 2008 hasta junio 2014 y no realizó ningún pago, ni se le realizó corte de circuito.

Nota: Este detalle no incluyen valores, debido a que derivado del informe N°06-2014 DASII-HONDUTEL-A se formularon Pliegos de Responsabilidad Civil y otros casos están en proceso ante los juzgados de la República.

De acuerdo a indagaciones realizadas en el Departamento de Liquidaciones que HONDUTEL, manifestaron que no se puede suspender los servicios en forma parcial o total a ningún Operador o Sub Operador que esté en mora, debido al artículo 75 del Reglamento de Interconexión, ya que si HONDUTEL incumple este artículo en mención la empresa incurrirá en responsabilidad impuesta por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Debido a lo antes mencionado, se consultó a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), mediante oficio N°1197-2015-TSC de fecha 21 de abril de 2015, si ellos como ente regulador del Estado en materia de telecomunicaciones, tienen la injerencia directa e indirecta con HONDUTEL de autorizar la suspensión parcial o total de los servicios de una o varias empresas que estén en mora con HONDUTEL, de lo cual manifestaron en oficio N° CONATEL-000205-2015 de fecha 28 de abril de 2015, lo siguiente: "CONATEL se abstienen de autorizar cortes o suspensión de rutas de tráfico, en virtud de los argumentos legales expuestos y en consideración a lo establecido en el artículo 321 de la Constitución de la República, no tiene mas facultades que las que expresamente le confiere la Ley", por lo que consideramos que tiene que ser de HONDUTEL, el que tiene que tomar acciones en contra de estas empresas en mora, por ser al final la afectada en la recaudación de ingresos por servicios.

Incumpliendo lo establecido en:

-Oferta Básica de Interconexión de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (Hondutel)

Capítulo 11 Fraude y Morosidad, 11.4 y 11.5

Capítulo 13 Consolidación de deudas, 13.2 Facturación, párrafo 2

-Reglamento de Interconexión (Resolución NR008/03)

Artículo 75 Continuidad de Interconexión.

Normas Técnicas de Control Interno

NTCI No. 123-04 Supervisión.

NTCI No. 124-01 Documentación de Respaldo de Operaciones y Transacciones.

NTCI No. 134-05 Análisis y Evaluación.

-Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

TSC-PRICI-10.-Auto Control.

TSC NOGECI V-14 Conciliación Periódica de Registros.

Sobre el particular según oficio DLH-N° 055-2015 de fecha 25 de marzo de 2015 el Licenciado Ciro Pérez, Jefe del Departamento de Liquidaciones Nacionales nos manifestó en el numeral 3 lo siguiente: “Según lo establecido en la Normativa vigente y específicamente en la OBI, los montos adeudados y facturados vencerán y serán pagaderos en la fecha de vencimiento indicada en la factura, caso contrario se aplicara al saldo total adeudado un recargo del tres por ciento (3%). mensual acumulativo, el corte de los circuitos corresponde al área de cobranza realizar esta orden y según lo que se expresa en el circuitos corresponde al área de cobranzas realizar esta orden y según lo que se expresa en el **REGLAMENTO DE INTERCONEXION, Artículo 75, Continuidad de la Interconexión**, no podrá dar lugar a la disminución, desconexión o suspensión de la Interconexión ni afectar la calidad del servicio ofrecido a los Usuarios, por decisión unilateral de ninguna de las partes. ”

Comentario de Auditor

Según lo manifestado tanto por el Departamento de Liquidaciones como por la Dirección de Asuntos Regulatorios en relación a que HONDUTEL no puede realizar el corte o supresión del servicio de tráfico telefónico cursado entre HONDUTEL y las empresas Operadores y Sub operadores por lo establecido en el artículo 75 del Reglamento de Interconexión NR008/03, en el cual manifiesta que no se podrá realizar desconexión o suspensión de la Interconexión por decisión unilateral de las partes, asimismo, existe el artículo 74 del mismo reglamento que establece los procesos de vías de conciliación y arbitraje para la solución de los conflictos de intereses que se produzcan por la interconexión existente entre HONUDUTEL y estas empresas, pero HONDUTEL no ha realizado ningún pronunciamiento ante las autoridades competentes para expresar la deuda que estas empresas tienen con HONDUTEL mes a mes y que acumulan deudas hasta por años, lo que permite y facilita que estas empresas cursen tráfico y saquen beneficio de los recursos de HONDUTEL por el servicio prestado y que al final estas desaparezcan dejando estos valores adeudados en una mora que va en aumento mes a mes y que al desaparecer estas empresas sea más difícil recuperar estos valores.

Lo anterior ocasiona que no se recupere el saldo de las cuentas por cobrar a tiempo y que HONDUTEL, absorba perdidas por cuentas incobrables.

RECOMENDACIÓN N°3

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Realizar las acciones pertinentes a la recuperación de la mora ocasionada por la falta de pago por parte de Operadores y Sub Operadores con HONDUTEL en concepto de la prestación de servicios de tráfico telefónico, a través del

procedimiento de Conciliación y Arbitraje establecido en el artículo 74 del Reglamento de Interconexión y en la Oferta Básica de Interconexión apartado 13.1.

- b) Analizar junto a CONATEL la modificación del artículo 75 del Reglamento de Interconexión, para que se incluya algunas excepciones y que en caso de mora pueda realizarse el corte de servicio.
- c) Verificar el cumplimiento de estas recomendaciones.

4. EXISTEN ALGUNOS OPERADORES Y SUB OPERADORES QUE NO PRESENTAN LAS FACTURAS EN LA FECHA ESTABLECIDA PARA SU CONCILIACIÓN Y OTROS QUE LA PRESENTARON POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA

Al revisar las facturas y conciliaciones liquidaciones presentadas mensualmente por los Sub Operadores al Departamento de Liquidaciones antes Servicios de Infraestructura de HONDUTEL, se comprobó que algunas de estas no son presentadas en tiempo (el día doce (12) de cada mes), según lo establece el Reglamento de Interconexión en el artículo 49, confirmándose que hay algunos Operadores y Sub Operadores que presentaron las facturas después de la fecha establecida en la normativa vigente y otros que nunca presentaron la factura para su liquidación y conciliación; y en este caso al no haber presentación de facturas por parte del Operador y Sub Operador el pago se realizó con la única factura existente, en este caso la de HONDUTEL, por lo que no se realizó el proceso de liquidación y conciliación de facturas.

A continuación algunos ejemplos de facturas presentadas después de la fecha establecida en el reglamento, así como empresas que no presentaron facturas:

N°	Empresa	Mes Facturado	N° de factura	Fecha establecida para la Presentación de la Factura para el Sub Operador según la normativa vigente	Fecha en que fue presentada la factura por el Sub Operador	Observaciones
1	Americatel	Marzo 2009	N°03/2009	12/04/2009	21/04/2009	Factura presentada uno (1) día después de la fecha establecida
		Junio 2009	N°06/2009	12/07/2009	13/07/2009	Factura presentada uno (1) día después de la fecha establecida
2	Inteldata	Noviembre 2010	N°11/2010	12/12/2010	13/12/2010	Factura presentada uno (1) día después de la fecha establecida
		Mayo 2010	N°05/2010	12/06/2010	14/06/2010	Factura presentada dos (2) días después de la fecha establecida
3	SERCOM Fijo	Agosto 2009	N°08/2009	12/09/2014	17/09/2009	Factura presentada cinco (5) días después de la fecha establecida ya que el 12 fue sábado y debieron haberla presentado el lunes 14 pero fue presentada el jueves 17.
4	Cable Color	Abril 2012	N°04/2012	12/05/2012	14/05/2012	Factura presentada dos (2) días después de la fecha establecida

5	MULTIDATA	Agosto 2011	N°08/2011	12/09/2011	-	Esta empresa no entregó su factura por lo que el trámite de pago se realizó con la factura de HONDUTEL y no se realizó conciliación y liquidación entre las partes.
6	DIGICEL móvil y fijo	Noviembre 2010	N°11/2010	12/12/2010	-	Esta empresa no entregó su factura por lo que el trámite de pago se realizó con la factura de HONDUTEL y no se realizó conciliación y liquidación entre las partes.

Incumpliendo lo establecido en:

-Reglamento de Interconexión NR008/03

Artículo 49- Conciliación de Información de Tráfico, Estados de Cuentas, Liquidaciones y Pagos.

Artículo 50- Facturación y Cobro a los Suscriptores por comunicaciones de Interconexión.

-Oferta Básica de Interconexión de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) (del 22 de agosto de 2009)

13. Consolidación de Cuentas y Facturación

13.2 Facturación.

-Normas Técnicas de Control Interno

NTCI No. 123-04 Supervisión.

NTCI No. 124-01 Documentación de Respaldo de Operaciones y Transacciones.

-Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

TSC NOGECI V-01 Prácticas y medidas de control.

TSC- NOGECI V-08 Documentación de Procesos y Transacciones.

Sobre el particular según oficio DLIQ-N° 021-2015 de fecha 14 de abril de 2015 el Licenciado Ciro Pérez Jefe del Departamento de Liquidaciones Nacionales, nos manifestó lo siguiente: “Le expresamos que en algunas ocasiones se han presentado facturas posterior a la fecha establecida para realizar el intercambio de las mismas, es decir el día doce (12) de cada mes o el siguiente día hábil para ambas empresas. Lo anterior, se ha realizado en base a la aplicación del Reglamento de Interconexión NR008/03 en sus artículos 49 y 50 que entre otras cosas expresan: **“A menos que las partes acuerden algo diferente...”**, el intercambio de facturas será el doce de cada mes o el día siguiente hábil común para ambos. Esta redacción deja abierta la posibilidad que los Operadores/sub operadores, puedan acordar una fecha diferente para el intercambio de facturas por tráfico telefónico.”

Sobre el particular según oficio DLH-N° 055-2015 de fecha 25 de marzo de 2015 el Licenciado Ciro Pérez, Jefe del Departamento de Liquidaciones Nacionales nos manifestó en el numeral 2: “Es importante aclarar que si el sub operador no presenta factura para hacer la conciliación de saldos entre las facturas es por causas imputables a ellos, por lo que de no presentar el sub operador su factura, se liquida

con los únicos datos existentes tal como lo estipula la OBI en el inciso 13.2.”

Comentario de Auditor

Según lo manifestado por el Licenciado Ciro Pérez en relación al intercambio de facturas que en algunas ocasiones se ha realizado fuera de la fecha establecida según el Reglamento de Interconexión NR008/03, es importante recalcar que si bien es cierto los artículos 49 y 50 de este mismo reglamento dejan abierta la posibilidad de otra fecha por la expresión citada de la siguiente manera “**A menos que las partes acuerden algo diferente...**”, este acuerdo debería de estar formulado por escrito ya que como se menciona la fecha establecida para intercambio de factura es el 12 de cada mes, y si este se realiza en fecha diferente a la originalmente establecida (día hábil), debe haber un acuerdo escrito entre las partes que exprese otra fecha distinta a la establecida y las razones de porque no se presenta la factura en los términos acordados en la normativa.

Lo anterior provoca que no se hagan las liquidaciones en la fecha establecida según la normativa vigente.

RECOMENDACIÓN N°4

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Girar instrucciones al Jefe del Departamento de Liquidaciones Nacionales para que se asegure que exista el debido intercambio de facturas entre los Sub Operadores y HONDUTEL y así realizar la conciliación entre las facturas presentadas por ambos y que estas sean entregadas en la fecha establecida según los reglamentos y normativa vigente y que de existir otra fecha distinta a la ya establecida en la normativa esta sea acordada entre las partes de manera escrita.
- b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación

5. EL SISTEMA ERP-SAP, NO FUNCIONA COMO UN TODO YA QUE NO ESTÁN IMPLEMENTADOS LOS MÓDULOS FI-AR CUENTAS POR COBRAR O RECEIVABLES MANAGEMENT/CONTRAC ACCOUNTING (RMCA) Y BUSINESS INTELLIGENCE (BI), YA QUE NO FUERON ENTREGADOS POR EL CONTRATISTA, Y CONSECUENCIA DE ESTO EXISTE UNA INTERFACE DE COMUNICACIÓN MANUAL PARA REFLEJAR LOS SALDOS Y REPORTE DE ESTOS MÓDULOS

Al revisar la documentación correspondiente al contrato No. 003198-2009, mediante Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00858-2009, suscrito el 23 de noviembre de 2009 entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

(PNUD) y la Empresa Price WáterHouse Coopers por un valor de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (US\$. 7,684,124.00)** para la Adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) para la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), el cual está integrado por 12 módulos que serían entregables en treinta y cuatro (34) semanas a partir de la suscripción del contrato, comprobándose que dicho sistema no se concluyó en su totalidad en la fecha establecida (23/11/2009), por lo que se realizaron enmiendas al contrato para la modificación de tiempos de entrega de la totalidad de los módulos y aun así quedaron pendientes de implementar dos módulos el FI-AR Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI).

Las enmiendas fueron realizadas debido a los problemas de incumplimientos suscitados entre las partes (PNUD y Price WáterHouse), las cuales modifican los plazos de tiempo establecidos originalmente en el contrato suscrito. La primera enmienda fue suscrita el dieciséis (16) julio de 2010 y con esta acuerdan aprobar la Orden de Modificación No. 1 y Enmienda, en la cual se estableció la ampliación del plazo de ejecución para la salida en vivo del Sistema ERP del veintiséis (26) de julio de 2010 al seis (06) de diciembre de 2010. Con esta orden de modificación se logra concluir con diez (10) de los doce (12) módulos que conforman el Sistema ERP quedando inconcluso e incompletos los Módulos Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI).

Es de hacer notar que se aprobaron órdenes de modificación al contrato original, así:

- El 17 de noviembre de 2010 fue aprobada la orden de modificación N°2, en la cual se establece una ampliación de la fecha de terminación de las obras del 06 de diciembre de 2010 al 31 de enero de 2011, donde se establece que el plazo extendido es específicamente para la implementación de los módulos RMCA BI.
- El 26 de enero del año 2011, fue aprobada la orden de modificación N°3, donde se establece una ampliación de la fecha de terminación de las obras del 31 de enero de 2011 al 31 de marzo de 2011, específicamente para la implementación de los módulos RMCA BI.
- El 07 de febrero de 2011 la Empresa Price WáterHouse hace la entrega oficial del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP, solo con los diez (10) módulos que estaban funcionando, quedando pendientes con la implementación de los módulos restantes RMCA y BI, según las ordenes de modificación N°2 y N°3 anteriormente suscritas.
- El nueve (09) de marzo de 2011, se suscribe y se aprueba la Enmienda y Orden de Modificación N° 4, al 20 de junio de 2011 a solicitud de HONDUTEL para la finalización de actividades pendiente en la Etapa de Realización, el cual comprendió del 31 de marzo al 20 de junio de 2011, para así cerrar el proceso de la Implementación del Sistema ERP en HONDUTEL, debido a que

hubieron incumplimientos en su implementación y dejando expuesto esta enmienda N°4 que si existían mayores atrasos en la entrega de información para la conclusión de este Sistema en el tiempo estipulado en esta última enmienda la Empresa Price WáterHouse entregaría la obra tal y como se encuentre a esa fecha y que se dará por cerrado la relación contractual entre las partes.

- En la Orden de Modificación N°05 del 21 de junio de 2011, se acuerda el proceso de finiquito y cierre de Contrato P.N.U.D. 3198-2009 y cierre de la Orden de Modificación N° 4 para la finalización de los módulos RMCA y BI en las fechas de vencimiento establecidas y recalando en esta orden de modificación que se cierra la obra debido a la falta de insumos que debieron haber sido provistos por el Beneficiario (HONDUTEL) y asimismo modifican el monto del contrato por parte de la Empresa Price WáterHouse Coopers donde se estableció una reducción al monto original del contrato por la cantidad de **CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS (USD\$ 119,684.90).**

Después de haber suscrito y aprobado cinco Enmiendas y Orden de Modificación por cada una de estas, debido a incumplimientos por parte de HONDUTEL, en la depuración de los datos maestros y que lleva consigo el impedimento de la configuración del módulo RMCA y BI según las enmiendas, por adicionar algunas funcionalidades que no fueron especificadas en los términos de referencia no fue posible realizar la conclusión de estos módulos para la entrega completa del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP por parte de la Empresa Price WáterHouse.

Con el valor reducido por la Empresa Price WáterHouse en la rescisión del contrato debido a los problemas técnicos y atrasos que se tuvo en la implementación del Módulo Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA), en fecha 12 de julio de 2011 mediante PNUDHONDUTEL-01637/11 LM el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) notifico a HONDUTEL la aprobación y contratación directa de 5 consultores de la Empresa Price WáterHouse Cooper y que estuvieron laborando para el proyecto YAKAL para que estos pudieran finalizar las actividades de implementación del módulo SAP de Gestión de Cobranzas denominado por sus siglas RMCA y el BI y asimismo se aprueba la contratación del Señor Iván Flores Elvir consultor contratado por el Programa de las Naciones Unidas P.N.U.D para que acompañe este proceso de finalización de estos módulos. El tiempo que se estimó para la contratación de cada uno de estos consultores tendrían una duración del 18 de julio de 2011 al 14 de octubre de 2011 y el pago de estos contratos serían cubiertos con los **CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS (USD\$ 119,684.90).**

Durante el tiempo de la contratación de estos consultores para la finalización de la implementación del Módulo Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA), el equipo técnico de HONDUTEL identificó algunos problemas que incidían en la implementación de este y que posteriormente fueron discutidos con los Consultores

contratados para encontrar la manera de solventar estos problemas pero al final de este proceso estos no pudieron y se culminó con la entrega del módulo inconcluso e incompleto, por algunos problemas suscitados con la compatibilidad de bases de datos existentes en HONDUTEL y los requerimientos que se tienen para la implementación de este nuevo Sistema.

De acuerdo al Reporte de Avance en la implementación de SAP RM-CA en Hondutel, correspondiente al período del 15 de noviembre al 12 de diciembre de 2011 elaborado por Iván R. Flores E., Consultor Especialista en Software de Recursos Empresariales (ERP), contratado por el PNUD para darle seguimiento al proceso de implementación, describe que el proyecto avanzó en su totalidad en el 92% quedando pendientes una combinación de factores críticos y no-críticos para su óptima implementación. Siendo el más importante de los aspectos pendientes, la implementación de canales de datos compatibles con la tecnología SAP RMCA que HONDUTEL debe poner a disponibilidad de los entes recaudadores.

Asimismo, “según la evaluación técnica realizada por el auditor en Sistemas de la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas, se comprobó que la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), no recibió a través del PNUD, los módulos de Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), en lo referente al Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP-SAP) según lo establecen las bases de licitación, la solución debió constar de 12 módulos en total, de los cuales no existen 2 módulos, los cuales representan un 17% de lo solicitado. Incumpliendo de esta manera las bases de licitación.

Los módulos no existentes son:

1. Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA)
2. Business Intelligence (BI)”

También dentro de la evaluación técnica “se comprobó que la Solución de adquirir e implementar un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP, no cumple los objetivos para los cuales fue adquirida, ya que todos los componentes que conforman la solución fueron ideados bajo un enfoque holístico, que al final se buscaba la integración, manejo de los datos y procesos de la organización en un sistema unificado, enfoque que no fue cumplido por dicha solución. Aunado a lo anterior en el contrato de servicios, se realizó bajo un Contrato Llave en Mano, mismo que también fue incumplido, ya que quedaron implementados solo 10 de los módulos establecidos en las bases de licitación desde un inicio, quedando inconclusos e incompletos los más importantes como lo es el módulos. Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), que son exclusivos para empresas dedicadas al rubro de las telecomunicaciones como lo es HONDUTEL.

Lo que se evidencia que técnicamente el sistema ERP-SAP, no funciona como un todo, es decir que al no estar implementados o en uso todos los módulos no es un sistema eficiente para lo cual se adquirió.”

Como consecuencia de lo anterior “una interface es una conexión física y lógica que comunica y establece un enlace entre dos o varios sistemas de información, en este caso en específico los datos (clientes, cuentas por cobrar, planillas) generados en el sistema AS/400 sirven de insumos para el procesamiento de datos en el sistema SAP.

La alimentación de información que no contiene el detalle transaccional viene a crear vacíos de información contable y financiera, así como una percepción de que la información migrada no es totalmente confiable.”

Incumpliendo lo establecido en:

-Condiciones Generales de Contrato No. 3198

6 Alcance

6.1 Alcance General

Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

TSC NOGECI IV-06 Gestión de Riesgos Institucionales.

TSC NOGECI V-02 Control Integrado.

TSC NOGECI V-09 Supervisión Constante.

TSC NOGECI VI-03 Sistemas de Información

INFORME DE EVALUACIÓN DE UN SISTEMA TOTAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-PROYECTO YAKAL, ELABORADO POR EL AUDITOR DE SISTEMAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

Sobre el particular según declaración jurada tomada a la Señora **ACILIA CELEANE BRIZZIO LAGOS**, del 14 de marzo de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Obra del Proyecto YAKAL de HONDUTEL; y en relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

12.- ¿Explique por qué el módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y BI, nunca fueron implementados o finalizados por la Empresa Price WaterHouse Coopers? R/. Estos modulos no se finalizaron con Price Waterhouse Coopers porque se resindio el contrato con ellos cuando yo fui removida del cargo como gerente del Proyecto.

13.- ¿Por qué usted como Encargada de la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) y Gerente de Obra del Proyecto Yakal, no presentaba al Gerente General de HONDUTEL los informes de avances, atrasos o de incumplimiento por parte de HONDUTEL en el módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA,?. R/. Si se presentaban informes y también enviaba notas de atrasos a las diferentes áreas. Asimismo se informaba del avance y atrasos del Proyecto en las reuniones de Gerentes en la Gerencia General.

15.- ¿Por qué siendo usted la Encargada de la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) y Gerente de Obra del Proyecto Yakal nunca envió ninguna Objeción para que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), no desembolsara el último pago de la finalización del sistema ERP, debido a que los módulos de Cuentas por Cobrar o RMCA y el BI, no estaban finalizados?. R/. Yo no estaba como Gerente de Proyecto cuando finalizo el contrato con PRICE ni Encargada de Tecnología cuando se finalizó el contrato con PRICE, sin embargo cuando fui removida del cargo presenté un informe al Gerente General y al PNUD de la situación en que quedaba el proyecto, en Junio quedo el coronel Pedro Montañola y en Noviembre Iván Flores.

16.- ¿Puede explicar cómo Gerente de Obra del Proyecto Yakal, porque en el módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y el BI, hubieron incumplimientos de tiempos por parte de HONDUTEL, con relación a lo estipulado en el contrato?. R/. Los problemas que tuvimos fueron en la parte de inconsistencia de la DATA y también algunas actividades que se solicitaban a algunas áreas que no eran finalizadas en el tiempo requerido.

18.- ¿Por qué no depuraron las bases de datos y no hicieron las gestiones y pruebas en líneas con los bancos para el cobro de los clientes, ni tampoco ejecutaron correctamente los requerimientos técnicos o indicaciones para concretar o implementar el módulo RMCA y BI?. R/. Sí se realizaron depuraciones de la DATA, se formó un grupo encargado para realizar este proceso y también se realizaron certificaciones con los bancos en el cual participo personal técnico de HONDUTEL y la parte técnica de los diferentes bancos. Estas certificaciones también están en la documentación del proyecto.

19.- ¿Porque la Empresa Price WáterHouse, rebajó la cantidad de US\$. 119,640.90 del valor original del contrato? R/. No tengo información.

26.- Explicar después de haber hecho estas nuevas contrataciones, ¿Cuáles fueron los problemas que tuvieron para no poder finalizar o poner en producción este Módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y BI?. R/. Pienso que el mayor problema fue la inconsistencia de la DATA y que las actividades a otras áreas no eran finalizadas en el tiempo solicitado, específicamente en el área de tecnología.

27.- ¿Qué participación tuvo el señor Iván Rolando Flores Elvir, durante toda la implementación del sistema ERP y específicamente en el Módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y BI? R/.El era el Consultor Externo contratado por el PNUD para comprobar que todo el proceso se estaba implementando en el tiempo. A partir del noviembre de 2011 el paso a ser el responsable de la Implementación del módulo RMCA.”

Sobre el particular según declaración jurada practicada al Señor **MIGUEL ENRIQUE NOLASCO LOPEZ**, el 03 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Director de Tecnologías de la Información de HONDUTEL y con relación a la Adquisición e

Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL en donde expresó lo siguiente:

“10.- ¿Cómo Gerente de Tecnología de la Información (GTI) puede explicar por qué el módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y BI, nunca fue implementados o finalizados? R/. En mi criterio personal el RMCA no se pudo implementar a pesar de los grandes esfuerzos técnicos con los consultores por la falta de tiempo y dinero por un lado, para poder repensar una estrategia adecuada para hacer un aterrizaje limpio en la conexión con los bancos, pues debido a que esa conectividad no se lograba todavía a ese momento en que se encontraba el proyecto en su fase final, no se podía pensar que HONDUTEL estuviera listo para una salida en vivo, los problemas de redundancia y de conectividad de datos en general con los bancos, daban como respuesta errores que impedían la salida en vivo del proyecto. Debido a ese fracaso advertido por el consultor Iván Flores, pero no tomado en consideración por la Gerencia, quien autorizo al ingeniero Jorge Aguilar y Acilia Brizzio retomar el proyecto, ese esfuerzo concluyo con el fracaso vaticinado y previamente advertido por el consultor Iván Flores quien era encargado en ese momento de implementar el módulo RMCA nombrado por el Gerente General; a raíz del fracaso de la salida en vivo de los últimos funcionarios designados por la Gerencia General dicha gerencia decidió la terminación del proyecto RMCA por decisión financiera argullo el Gerente, sin embargo el consultor Flores había recomendado una extensión de 68 días en los cuales se podían corregir todos los problemas, solicitud que no fue atendida por las razones mencionadas.

11.- ¿Puede explicar porque los módulos de Cuentas por Cobrar o RMCA y el BI quedaron inconclusos o incompletos por la empresa Price WáterHouse Coopers? R/.Tengo entendido por información de la gente del proyecto y del PNUD que la Price comunico al PNUD que no habían avances sustantivos en relación a la terminación de la implementación del módulo RMCA, y que los consultores seguían devengando sus salarios sin tener grandes avances a cuenta del proyecto en Price, advirtieron que los fondos estaban terminados prácticamente, y que estaban convencidos que no se terminarían en el tiempo estipulado, debido a los problemas de datos y otros de la migración de información de HONDUTEL problemas que HONDUTEL arrastra en sus sistemas por muchos años y que no se lograban depurar en tiempo y forma, y el SAP requería una transparencia total limpia al 100% de los datos, por lo anterior acudieron a los términos de legalidad de sus contratos para rescindir la continuación de este módulo en específico, compensando a HONDUTEL una determinada cantidad de dinero en dólares para que pudiera HONDUTEL por su cuenta continuar si así lo deseara con los consultores internacionales.

13.- ¿Puede explicar cómo Gerente de Tecnología de la Información (GTI), porque en el módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y el BI, hubo incumplimientos de tiempos por parte de HONDUTEL, con relación a lo estipulado en el contrato? R/. El problema de los datos de HONDUTEL data de muchos años de información que contenía errores sobre errores por muchas causas, direcciones malas, nombres malos, valores trastocados por muchas causas, cuentas por cobrar borradas, fallas del sistema lo que impedía tener una bolsa de datos limpios para el SAP que así lo

requería, que el historial de cada cliente, igual en una factura que en otra, los dos sistemas que alimentaban esta información era SICO y SIF administrados básicamente por la Gerencia de Comercialización y Ventas y asistidos técnicamente por la DTI alimentados por todas las Regionales de HONDUTEL y todos los puestos de ventas y la Dirección de Cobranzas, aunado a la cantidad de servicios que HONDUTEL ha prestado a lo largo del tiempo, que son: telefonía fija y móvil, internet, canales de datos, DID, servicios de 800 y 900 de atención al clientes y Fax entre otros, ante esta variedad se requería una depuración que casi se logró en más de un 90% según el informe del consultor, al final el problema de la salida en vivo fue los problemas de conectividad con los recaudadores (Bancos).

15.- ¿Por qué no depuraron las bases de datos, no hicieron las gestiones y pruebas en líneas con los bancos para el cobro de los clientes, tampoco ejecutaron correctamente los requerimientos técnicos o indicaciones para concretar o implementar el módulo RMCA y BI? R/. Tengo entendido que todos estos esfuerzos si se hicieron, fue una gran cantidad de técnicos de diferentes áreas, y se contó con el líder funcional el RMCA licenciada Suyapa Eguigure quien exigía constantemente que el nuevo sistema estuviese a la altura y a la tradición de trabajo que tenía en su oficina de Cobranzas y que se adaptará al sistema tradicional de la Dirección de Cobranzas lo cual resaltaba más la necesidad de depuración y atrasaba más el proceso de implementación del módulo.

16.- ¿Cómo Gerente de Tecnología de la Información (GTI), porque permitió que la empresa Price WáterHouse entregara la totalidad de Sistema ERP, sin antes haber finalizado el módulo RMCA y BI? R/. Esa decisión no me correspondía a mí, no estaba bajo mi ámbito de mis atribuciones.

18.- ¿Cómo Gerente de Tecnología de la Información (GTI), considera usted que el valor que se rebajó la empresa Price WáterHouse del valor original del contrato, equivale al valor de los dos (2), módulos RMCA y BI que no fueron implementados o finalizados? R/. Los módulos no fueron retirados del sistema, siguen residiendo en el SAP lo que se retiraron fue del apoyo y compromiso a su implementación, a estas alturas HONDUTEL no podrá valorar el monto de lo que ha dejado de ganar al no poder implementar este módulo que prometía mejorar las cobranzas y la recolección de dinero sustancialmente.

23.- ¿Fue decisión suya que se contratara a los consultores Iván Rolando Flores y Erasmo Rolando Henríquez, para continuar con la implementación de los módulos RMCA y BI y la recepción de los mismos? R/. No esa es una decisión de la Gerencia para auxiliar al equipo técnico con consultores altamente capacitados y con nacional local.

24.- ¿Puede revelar usted de quien fue la decisión para que se realizaran las contrataciones de los consultores Iván Rolando Flores y Erasmo Rolando Henríquez, para continuar con la implementación de los módulos RMCA y BI y la recepción de los mismos? R/. Tengo entendido que fue una decisión Gerencial de la Gerencia

basada en reunión que está documentada en acta, que dio como resultado el nombramiento de Iván Flores como coordinador del Proyecto, y en el caso de Erasmo Henríquez era una contratación más corta para auxiliar en el tema de evaluación de los sistemas AS400 para responder a este proceso de migración.

25.- ¿Explique si después de haber hecho estas nuevas contrataciones, cuáles fueron los problemas que tuvieron para no poder finalizar o poner en producción este Módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y BI? R/. Los problemas de comunicaciones entre el personal de DTI y el proyecto fueron solventados, a raíz de las decisiones que se tomaron de crear un comité de seguimiento y orientación, la no implementación siguió siendo un problema de la naturaleza de los datos en los sistemas y su gestión, más que de errores de voluntad de las personas.”

Sobre el particular según declaración jurada practicada la Señora **MARLENY SUYAPA EGUIGURE TORRES**, el 02 de diciembre de 2015, quien se desempeñó Líder funcional del módulo Cuentas por cobrar RMCA y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL en donde expresó lo siguiente:

“19.- ¿Por qué en el módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA, hubieron incumplimientos de tiempos por parte de HONDUTEL, con relación a lo estipulado en el contrato, específicamente durante los procesos de depuración de bases de datos o en la migración de datos a este sistema? R/. Porque esa función no dependía del líder ni del área de cobranzas, la DATA es responsabilidad de SICO (Ventas) administrado por la señora Tesla Osorio en ese momento.

20.- ¿Usted como Líder Funcional del Proyecto, se pronunció o recomendó a la señora Acilia C. Brizzio, gerente de obra del proyecto y a los Consultores Price WáterHouse, que al momento de poner en producción el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (E.R.P.), este se tiene que poner en producción o a funcionar de manera párela con el Sistema AS400, para comprobar su funcionalidad y efectividad del Sistema E.R.P. a pesar de que el módulo que estaba a su cargo no iba a salir en producción por negligencia? R/. RMCA no era parte del sistema ERP, es un módulo que estaba desarrollándose a la par de la ERP, desde un inicio en la programación se estableció que RMCA entraría en producción inmediatamente después de la ERP, y no solo Acilia Brizzio se le hizo la recomendación de los problemas de DATA, sino también a todos los que fungieron como Sub Gerentes y Gerentes del proyecto a los mandos de la empresa como los Gerentes de TI, Ventas Internacional, Finanzas, Legal, Jefes de Departamentos relacionados con los servicios etc.

22.- ¿Por qué usted como líder de este módulo y los demás empleados que estaban cargo de depurar las bases de datos, hacer las gestiones y las pruebas en líneas ante los bancos para el cobro de los clientes, no se ejecutaron correctamente, de acuerdo a los requerimientos técnicos o indicaciones del consultor que estaba a cargo de implementar el módulo RMCA? R/. Si era problemas de ajustes, pruebas si

se realizaron en cantidades y debidamente soportadas, pero requería de ajustes y de la compra de un equipo para mantener la fluidez de la información disponible y el Estado de lo que pretendíamos y queríamos nosotros era que toda la información o base de datos del cliente estuviese en línea y en la cuenta del cliente.

23.- ¿Por qué usted como líder funcional del módulo de cuentas por cobrar o RMCA, permitió que la empresa Price WaterHouse entregara la totalidad de Sistema ERP, sin antes haber finalizado el módulo RMCA que estaba a su cargo? R/. Yo no tenía nada que ver porque no era Gerente del Proyecto y no estaba al tanto de los términos del contrato.

24.- ¿Puede explicar usted como Miembro de la Comisión del Proyecto Yakal, porque los Módulos de RMCA y el BI, quedaron inconclusos por el incumplimiento de HONDUTEL? R/. Lo que más incidió para que no se concluyera el modulo fue la DATA y el equipo y la logística requerido e implementado de todas las oficinas a nivel nacional.”

Sobre el particular según declaración jurada practicada al Señor **JOSE ORLANDO ESCOBAR CHIRINOS**, del 02 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Sub Gerente de obra del Proyecto YAKAL y Líder Funcional del Módulo de Finanzas y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL en donde expresó lo siguiente:

“20.- ¿Por qué hubo incumplimientos de tiempos por parte de HONDUTEL, con relación a lo estipulado en el contrato, específicamente durante los procesos de depuración de bases de datos o en la migración de datos al nuevo sistema ERP? R/. El incumplimiento de tiempos era por inconsistencias en los datos de la información que se iba a migrar al nuevo sistema y se solicitaba a las áreas responsables que depuraran estos datos y siempre seguían apareciendo estas inconsistencias ejemplo: el valor de la facturas que se iban a migrar al nuevo sistema tenía una diferencia ochocientos millones L.800,000.000 en relación con el mayor contable registrados en los estados financieros.

23.- ¿Por qué la Empresa Price WaterHouse no entrego la totalidad de los módulos del Sistema ERP, que fueron solicitados de acuerdo a los Términos de Referencia y Requerimientos Técnicos? R/. Porque se rescindió el contrato y con la implementación que siguió HONDUTEL no se logró finalizar el módulo de RMCA, BI, CO-PA rentabilidad.

24.- ¿Puede explicar usted como Miembro de la Comisión del Proyecto Yakal, porque los Módulos de RMCA y el BI, quedaron inconclusos si fue por incumplimiento de HONDUTEL o por la Empresa Price WaterHouse? R/. Eso fue por rescisión de contratos y por incumplimiento de HONDUTEL por no tener depurada la base de datos.

25.- ¿Puede explicar usted como Miembro de la Comisión del Proyecto Yakal, porque la Empresa Price WáterHouse, rebajo la cantidad de US\$. 119,640.90 del valor original del contrato? R/. Cuando se residencio el contrato este saldo estaba pendiente de pagar a Price, y como no concluyeron con el módulo de RMCA no lo pagaron.”

Sobre el particular según declaración jurada practicada al Señor **ROMEO ORLANDO VÁSQUEZ VELÁSQUEZ**, el 01 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Gerente General de HONDUTEL y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL en donde expresó lo siguiente:

“**15.-** ¿Por qué en el módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y el BI, hubo incumplimientos de tiempos por parte de HONDUTEL, con relación a lo estipulado en el contrato? R/. La empresa no cuenta con la información suficiente para poder concluir el proyecto, excusa que siempre pusieron los consultores.

. **17.-** ¿Por qué no depuraron las bases de datos, no hicieron las gestiones y pruebas en líneas con los bancos para el cobro de los clientes, tampoco ejecutaron correctamente los requerimientos técnicos o indicaciones para concretar o implementar el módulo RMCA y BI? R/. Se iniciaron intentos pero a falta de contar con capacitación en un módulo, la depuración de la base de datos no estaba conforme, falta de equipo ya que es un equipo viejo y obsoleto excusa que siempre pusieron los técnicos.

18.- ¿Por qué permitió que la empresa Price WáterHouse entregara la totalidad de Sistema ERP, sin antes haber finalizado el módulo RMCA y BI? R/. Ellos alegaron la falta de información en la empresa, y era algo que creímos que estaba incrementando los costos.

19.- ¿Por qué la empresa Price WáterHouse, rebajo la cantidad de US\$. 119,640.90 del valor original del contrato? R/. Casualmente ante la exigencia nuestra de que tenían que entregar el proyecto ya funcionando llave en mano, y no ser capaces de solucionar los problemas existentes ante la exigencia nuestra al PNUD.

20.- ¿Considera usted que el valor que se rebajó la empresa Price WáterHouse del valor original del contrato, equivale al valor de los dos (2), módulos RMCA y BI que no fueron implementados o finalizados? R/. Las explicaciones que dio el PNUD determinaban que ya existía gente capacitada en HONDUTEL y que podían implementar estos sub proyecto de forma más cómoda y cuando se encontrara esta información que hacía falta, se podría implementar a menor costo, y sobre la base de la recomendación del Auditor Interno y los demás involucrados siempre y cuando se encontrara la información requerida ya que había sido difícil encontrarla.

25.- ¿Puede revelar usted, de quien fue la decisión para que se realizaran estas contrataciones de estos consultores, para continuar con la implementación de los

módulos RMCA y BI, que ellos mismos no pudieron entregar completo? R/. Por recomendación del PNUD yo tuve que haber autorizado.

26.- ¿Puede explicar si después de haber hecho estas nuevas contrataciones, cuáles fueron los problemas que tuvieron para no poder finalizar o poner en producción este Módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y BI? R/. Hasta que yo estuve se siguió buscando la información, y se les exigió mediante cronograma de actividades para la finalización del proyecto y salían aduciendo que el no encontrar la información apropiada en los archivos de HONDUTEL, ya que presentaba errores la información y revotaba en el sistema.

27.- ¿Puede explicar usted, que participación tuvo el señor Iván Rolando Flores Elvir, durante toda la implementación del sistema ERP y específicamente en el Módulo de Cuentas por Cobrar o RMCA y BI? R/. Era uno de los consultores contratados por el PNUD.

30.- ¿La empresa Price WáterHouse impartió capacitaciones sobre los módulos RMCA y BI, a pesar de que estaban incompletos? R/. Si dieron cierta capacitación y es por ello se tomó la decisión que había personal capacitado en HONDUTEL que podía continuar con la implementación de los módulos RMCA y BI por la exigencia que yo hice como Gerente General ante el PNUD.

42.- Si ya se sabía que había problemas en las bases de datos para la implementación de los módulos RMCA y BI porque se hicieron las contrataciones de los señores Iván Rolando Flores y Erasmo Rolando Enríquez R/. Con la explicación que daba el PNUD y el personal técnico de la empresa y la Auditoría Interna quienes manifestaban que trabajando más despacio se podía corregir o encontrar la información faltante, buscando inclusive en los archivos pasivos de la institución.”

Sobre el particular según declaración jurada practicada al Señor **JORGE AUGUSTO AGUILAR PINEDA**, el 01 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Director de Tecnologías de la Información y Gerente General de HONDUTEL y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL en donde expresó lo siguiente:

“33.- ¿Porque solicito usted a la señora Norma Cruz, Coordinadora del P.N.U.D. que procediera a elaborar un perfil de puestos, para contratar los servicios profesionales de una persona, para que continuara con la implementación del RMCA y el BI, si este estos módulos ya estaban contemplados en el contrato suscrito entre el P.N.U.D. y la empresa Price WáterHouse? R/. Porque ya estaba rescindido el contrato entre Price y PNUD, los módulos estaban inconclusos, las áreas responsables ya no sabían que hacer, y en ese momento fui llamado para que me hiciera cargo de los módulos RMCA e intentara ponerlos en producción, pero para la puesta en producción de soluciones de este tipo se necesita expertos con capacidades técnicas que no existen en Hondutel.

38.- ¿Por qué en el cronograma de actividades que se elaboraron entre los responsables del Proyecto Yakal y la empresa Price WáterHouse, no se consideraron un ciclo de tiempo establecido para la migración de datos de todos los Módulos? R/. Se hizo un proyecto de depuración de datos que se inició meses antes de la orden de inicio de la ejecución del proyecto, pero si se realizaron todas las depuraciones y se realizaron la migración de datos.”

Sobre el particular según declaración jurada practicada la Señora **NUBIA SUYAPA ALFARO**, el 30 de noviembre de 2015, quien se desempeña Directora de Asuntos Financieros y ex líder Funcional de los módulos de Costos y Viáticos, con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL en donde expresó lo siguiente:

“**19.-** ¿Por qué hubieron incumplimientos de tiempos por parte de HONDUTEL, con relación a lo estipulado en el contrato, específicamente durante los procesos de depuración de bases de datos o en la migración de datos al nuevo sistema ERP? R/. En los módulos a nuestro cargo no hubo incumplimiento, en lo que corresponde al proyecto en general de manera informal manifiesto que los atrasos de dieron por depuración y conciliación de datos de otros módulos, lo que trajo como consecuencia que el módulo de rentabilidad no entrara en productivo al no implementarse el módulo de cuentas por cobrar (RMCA), que es el modulo que alimentaria al módulo de rentabilidad por la información que esta generaría, específicamente el módulo de cobranza que este generaría información para el módulo de inteligencia de negocios (BI).

23.- ¿Puede explicar como Líder Funcional de los Módulos de Costos y Viáticos, porque los Módulos de RMCA y el BI, quedaron inconclusos si fue por incumplimiento de HONDUTEL o por la empresa Price WáterHouse? R/. Considero que parte del incumplimiento fue por depuración de datos específicamente para el módulo de cuentas por cobrar y el Modulo de Inteligencia de Negocios (BI) se alimentaria del módulo de cuentas por cobrar.”

Sobre el particular según OFICIO-GGH-1333-2015 de fecha 23 de noviembre de 2015 el ingeniero Jesús Arturo Mejía, Gerente General de HONDUTEL en la respuesta del literal 3 manifestó lo siguiente: “Al respecto las explicaciones se encuentran en la documentación proporcionada a esa Comisión por el Proyecto PNUD-Hondutel y por otras áreas, así como lo señalado en la Propuesta de Consultoría por el Consultor en Sistemas Empresariales de Software Iván Flores M.S.C, adjunto al Memorando NCRUZ-M-02-255/11 de la Coordinadora Nacional del Proyecto Hondutel-PNUD al Ing Luis Martorellet Coordinador General Unidad de Apoyo PNUD-HONDUTEL, en que señala que la mayor parte de los problemas para concluir la implementación de SAP-RM-CA están relacionados a aspectos organizacionales de elevada complejidad entre otros la gestión de la calidad de datos.”

Sobre el particular según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 el Ingeniero Andrés Díaz Augustinus, Ex encargado de la Dirección de Tecnologías de

HONDUTEL manifestó en la respuesta a la pregunta N° 8; “Las desconozco, puedo mencionar que en esas fechas hubo fallas en la configuración o pruebas finales que el personal de Yakal ejecutaba con los Bancos, estas circunstancias únicamente pueden ser pormenorizadas por personal del Proyecto.”

Sobre el particular según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 la Licenciada Norma Alejandrina Cruz López, quien fungió como Coordinadora Nacional Proyecto Yakal HONDUTEL manifestó lo siguiente: “Es importante señalar que a pesar que la gran parte de empleados de Hondutel, de esa área, se quedaban hasta durmiendo en la Empresa para actualizar datos y corregir errores, entraron en otro gran desfase, porque se solicitó a la Empresa “Pricewaterhouse” que nos colaboraran retirando sus consultores porque prácticamente no podían avanzar debido a la falta de insumos, mientras Hondutel actualizaba la base de datos y que fuera sin ningún costo para Hondutel, afortunadamente la Empresa contratada accedió a nuestra solicitud y retiraron los técnicos como por algunas semanas.

En un principio cuando se firmó el contrato, este tenía fecha de inicio y de finalización, los módulos que contendrían y la forma de pago que se haría conforme a la entrega de equipos y trabajos realizados, también el contrato contemplaba penalización por incumplimiento de ambas partes, pero el mayor incumplimiento fue de parte de Hondutel por no tener los datos requeridos, actualizados y correctos.

Debo manifestar que si hubo una gran cantidad de reuniones con todas las partes involucradas, técnicos, Gerente del Proyecto, Gerente General de Hondutel, PNUD, Consultores y representantes de la compañía contratante, teniendo por último, reuniones semanales programadas, para ver los avances y errores encontrados.

Luego de ver que ese proyecto se iba prolongando tanto y que no tenía fin, PNUD Sede, notifiqué a PNUD Honduras que procedieran al cierre de ese proyecto, por lo que se solicitó un informe a ambas partes de los contratantes del Proyecto, donde explicaban lo que habían entregado, de lo que habían recibido, de lo que estaba pendiente, el por qué no lo habían terminado, etc. Luego se convocó a una reunión con todos los involucrados, se leyeron los informes y se hizo un informe de cierre, firmado por ambas partes.

Hondutel, por su parte, continuo el proyecto, haciendo nuevos contratos con las mismas personas, y es ahí donde aparecen nuevos contratos para el Ingeniero Iván Flores y para el Señor Erasmo Rolando Henríquez, para finalizar los módulos RMCA y el BI, pero ya en estos nuevos contratos no tuvimos ningún conocimiento ya que PNUD no participó.”

Sobre el particular según nota de fecha 08 de noviembre de 2015 el Licenciado Miguel Enrique Nolasco Ex Gerente de DTI, manifestó lo siguiente: “No es necesario reiterar que esa respuesta no nos corresponde a la GTI ni a este servidor sino a la Gerencia del proyecto, pero tuvimos conocimiento que en el informe del consultor experto SAP Iván Flores, el descubrió que a pesar del gran esfuerzo realizado por el proyecto y el personal de Hondutel incluyendo personal de la GTI, la calidad de los

datos, sus formatos y demás características técnicas y su administración conectiva impedía que la salida en vivo del RMCA fuera posible sin mayor tiempo y esfuerzo y dinero adicional, intentarlo así como estaba sería un problema muy serio que afectaría negativamente la operación y prestigio de la empresa. Adicionalmente al terminarse los fondos del proyecto no se pudieron seguir los esfuerzos pues se necesitaba con el apoyo de los consultores técnicos extranjeros para quienes ya no existían recursos y sin las pruebas llamadas integrales y una buena conexión con los bancos, no se podía esperar que funcionara; tengo entendido que así las cosas de la gerencia de Hondutel autorizo a la gente del proyecto suspender la salida en vivo hasta segunda orden. Y el modulo BI de inteligencia de negocios dependía absolutamente de la salida del RMCA y por ello tampoco pudo salir.”

Sobre el particular según nota de fecha 29 de octubre de 2015 la Licenciada Marleny Suyapa Eguigure Torres, Líder Funcional del RM CA-Hondutel manifestó lo siguiente: “En su mayoría los problemas que se presentaron fueron por falta de logística y recursos económicos.

Fundamentalmente la Data siempre fue una limitante ya que su depuración es compleja, por generar desfases hasta afectar la parte Contable de la Empresa el incumplimiento de algunos requerimientos se presentó por ambas vías (Consultores y HONDUTEL).

Sumado a la necesidad de un nuevo Sistema de facturación.”

Sobre el particular según nota de fecha 29 de octubre de 2015 el MSC General Romeo Vásquez Velásquez, Ex Gerente General de HONDUTEL manifestó lo siguiente: En la respuesta a la pregunta N°5 “Al respecto le informo, que a raíz de los diversos reclamos e incumplimientos aceptados por los responsables del proyecto, en fecha 21 de junio de 2011 el contratista PRICEWATERHOUSE COOPERS, aduciendo la poca o inexistente información en la empresa, para cumplir los servicios de implementación de los módulos RMCA y BI, se acordó resolver el contrato mediante una enmienda proponiendo una reducción del monto original establecido por la cantidad de \$119,640.90, que era el saldo pendiente a la fecha, concluyendo con esto, la relación contractual con el contratista, deduciendo HONDUTEL concluir con ese valor, los módulos pendientes, debido a que el contrario, HONDUTEL se exponía a una demanda por incumplimiento de contrato con mayores perjuicios para la Institución y consecuentemente si se pretendía demandarlo los costos por la demanda se incrementarían, ya que para demandar al PNUD, tendría que hacerse en su sede en Londres.

En la respuesta a pregunta N°6 manifestó; Al respecto le informo que durante se mantuvo vigente la relación contractual con PNUD y la Empresa Price WáterHouse Coopers, era nuestra obligación cumplir con los desembolsos pactados en el contrato precitado, sin embargo, desde el momento que se resolvió el contrato de manera amigable, nunca se realizaron desembolsos al PNUD. Para la contratación de consultores, pues esa es una apreciación incorrecta, ya que como lo mencione en la respuesta anterior, con la cantidad de US\$. 119,640.90 que era el remanente del contrato suscrito con la Empresa Price WáterHouse Coopers, a quien se le autorizo fue a la señora Acilia Brizzio, Gerente de Obra del Proyecto, para que con estos

fondos concluyera los módulos pendientes del proyecto, tal como consta en los archivos de correspondencia de la Gerencia General de HONDUTEL.”

Sobre el particular según nota de fecha 26 de octubre de 2015 el Ingeniero Jorge Augusto Aguilar Pineda, Ex Director de Tecnologías y Ex Gerente General de HONDUTEL manifestó lo siguiente: “En lo que concierne al inciso 5 le informo que a inicios del 2012 me fue asignado de nuevo el proyecto, en ese momento ya había sido cancelado el contrato entre PNUD y Price WáterHouse and Cooper por lo que aunque se hicieron todos los esfuerzos para lograr poner en producción los módulos faltantes estos no pudieron salir en vivo por que no existe el conocimiento técnico de alta especialización en este tipo de soluciones en la empresa para poder lograrlo y esto a pesar de contar incluso con la ayuda voluntaria de algunos consultores internacionales.

Es necesario para salir en producción con estas soluciones de clase mundial el respaldo de una empresa internacional que se dedique a implementar este tipo de soluciones.”

Lo anterior ha ocasionado, que la no implementación de dichos módulos hace que se dependa totalmente de información ya existentes para poder alimentar los módulos de SAP. Dichos problemas también se ven reflejados en la creación de un impacto negativo en el usuario final, ya que pierde la credibilidad en el sistema obligándolo a realizar trabajos de forma manual, lo cual le requiere un mayor esfuerzo, originando que la información que se elabora de manera manual tenga el riesgo de no ser fidedigna, además no se cumplió con los objetivos de la contratación, ya que no existe un tan solo proceso de la solución que este implementado por completo, trayendo como consecuencia que el mismo no se encuentre implementado de manera eficiente, integral y completa para que funcione en su totalidad el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP, para el cual fue adquirido.

RECOMENDACIÓN N°5.1

A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

1. Instruir al Gerente General de HONDUTEL para:

- a) Que en los casos que hay incumplimiento de contrato por parte de HONDUTEL y en los casos donde se nombra a un Gerente de Obra del proyecto responsable para implementar un sistema de informática en específico, éste tiene que velar que los términos de referencia y las especificaciones técnicas de los módulos y soluciones adquiridas sean instaladas e implementadas, y en los casos que hay una mala planificación e incumplimiento por parte del personal encargado y responsable del proyecto, se les deduzca responsabilidad de inmediato cuando se realiza la recepción del proyecto.
- b) Girar instrucciones para que se pueda analizar la posibilidad económica de HONDUTEL para luego gestionar la contratación de personal calificado y certificado en la implementación y configuración del sistema SAP, con el objetivo

de terminar de implementar los módulos pendientes, los módulos parcialmente implementados, así como los actuales requerimientos.

- c) Girar instrucciones para que se pueda realizar una evaluación de factibilidad y análisis presupuestario y poder incorporar el proceso de Recursos Humanos al Sistema de Planificación Empresarial SAP, en vista de que estos datos son ingresados al Sistemas SAP de manera manual.
- d) Verificar el cumplimiento de estas recomendaciones

RECOMENDACIÓN N°5.2

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Girar instrucciones para que se delegue a la Dirección de Tecnologías de Información, elaborar siempre un diagnóstico previo, tanto de una situación interna a resolver como de los objetivos en común de la institución, previo a poder tomar una decisión de adquisición, implementación o desarrollo de una aplicación, así como también la compra de hardware o equipo, que contenga un detalle bien definido de las especificaciones técnicas de los equipos de acuerdo a su naturaleza funcional dentro de HONDUTEL, que venga a fortalecer los objetivos institucionales que es lo que realmente debe impulsar la realización de estos proyectos.
- b) Girar instrucciones para que se delegue a la Dirección de Tecnologías de Información que certifique siempre que una solución adquirida que haya sido implementada, quede instalada física y lógicamente en el Data Center de HONDUTEL en ambiente de producción con todas las opciones solicitadas en el documento de licitación y bajo los términos de garantía y soporte acordados en el contrato.
- c) Verificar el cumplimiento de estas Recomendaciones.

6. FALTA DE DOCUMENTACIÓN SOPORTE REFERENTE A LA ADQUISICIÓN Y USO DEL SISTEMA DE PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

Al solicitar la documentación referente al proceso de Adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), a las áreas involucradas dentro del proceso de manera directa e indirectamente como ser: Dirección de Tecnologías de la Información, Gerencia General y cada uno de los Departamentos y Direcciones que fueron beneficiados y donde se encuentran instalados los módulos que componen el Sistema ERP-SAP, HONDUTEL no proporcionó lo siguiente:

- a) Documentación referente al Proceso de Adquisición e Implementación del Sistema ERP.

Relacionada con la implementación de este Sistema como ser los Términos de Referencia y Requerimientos técnicos que fueron elaborados por empleados de HONDUTEL, para determinar las necesidades que tenían en HONDUTEL y que ameritaban la adquisición de este sistema; además para comparar con los términos de referencia y los requerimientos que proporcionó la Empresa Price WáterHouse. Asimismo los informes de avance de la implementación del sistema elaborado por parte de los Consultores de Price WáterHouse y los elaborados por Acilia Celeane Brizzio, Gerente de Obra del Proyecto por parte de HONDUTEL.

- b)** Documentos relacionados a la finalización y entrega de este Sistema por parte de la Empresa Price WáterHouse, se detallan:
 - b.1)** Los manuales relacionados con el uso, soporte y mantenimiento técnico, configuración y otros que se debieron de haber entregado por parte de la Empresa Price WáterHouse.
 - b.2)** Tampoco fueron suministradas las actas de recepción provisional o final de cada uno de los módulos finalizados.
 - b.3)** La documentación relacionada a la entrega oficial del Sistema a HONDUTEL por parte de la Empresa Price Waterhouse y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Según la evaluación técnica realizada por el auditor en Sistemas de la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas, en este caso en específico manifestó que: “no se encontró ningún manual técnico, guías de instalación, diagramas de instalación de la aplicación SAP. Con respecto al manejo de los programas fuentes, en lo que respecta a SAP no se maneja la figura de código fuente sino más bien lo que se realizan son deployments.”

Dentro de las conclusiones basadas en el Informe de Evaluación de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) realizado por el Auditor en Sistemas del Tribunal Superior de Cuentas en la conclusión N° 6 expone lo siguiente:

“Otro aspecto se pudo comprobar que HONDUTEL no cuenta con todos los manuales de usuarios, manual técnico, manual de parámetros de configuración del sistema ERP-SAP, lo cual concluimos que es irrisorio y negligente que HONDUTEL a través de la Gerencia del Proyecto YAKAL no cuente con estos manuales, siendo la encargada y la obligada de haberlos solicitado y haberlos entregado a la Gerencia General, que esta a su vez los debió haber remitido a la Dirección de Tecnología, que sería la encargada de administrar y gestionar el sistema SAP.”

Es de mencionar que al no contar con esta información dentro de HONDUTEL la misma fue solicitada a la Empresa Price Waterhouse mediante oficio N°3486-2015-TSC de fecha 22 de septiembre de 2015 y como respuesta a este el 12 de octubre de 2015 la Empresa Pricewaterhouse nos envió solamente la carta de cierre y culminación del proyecto emitida por el PNUD.

Asimismo, se hicieron solicitudes al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, solicitando dicha información a través de los oficios **N°05-2015-TSC/HONDUTEL** de fecha 13 de agosto de 2015, **N°3041-2015-TSC**, de fecha 25 de agosto de 2015, **No MMAME/TSC-640-2015-TSC**, de fecha 07 de septiembre de 2015, **No.3704-2015-TSC**, de fecha 06 de octubre de 2015 y **No MMAME/TSC-797-2015**, de fecha 20 de octubre de 2015 de Presidencia del Tribunal Superior de Cuentas, pero no se obtuvo respuesta en proporcionarnos dicha documentación.

Incumpliendo lo establecido en:

-Condiciones Generales del Contrato N°3198;

Cláusula 16 Plan de Implementación del Proyecto e Informes.

Cláusula 16.2 Informes de Avance.

Cláusula 17 Documentos de Entrega.

Cláusula 17.2 Documentos del El Contratista.

Cláusula 17.3 Documentos finales de Instalación.

Cláusula 21.4 Manuales de Operación y Mantenimiento.

Cláusula 22.3 Actas de Recepción Provisional.

Cláusula 23.5 Actas de Recepción Definitiva.

-Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos;

TSC-NOGECI V-08 Documentación de Procesos y Transacciones

TSC-NOGECI VI-06 Archivo Institucional

INFORME DE EVALUACIÓN DE UN SISTEMA TOTAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-PROYECTO YAKAL, ELABORADO POR EL AUDITOR DE SISTEMAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

Sobre el particular según declaración jurada tomada la Señora **ACILIA CELEANE BRIZZIO LAGOS**, el 14 de marzo de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Obra del Proyecto YAKAL de HONDUTEL; y en relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

“36.- ¿Se elaboraron actas de recepción del sistema ERP, a pesar de que los módulos RMCA y BI nunca se finalizaron o salieron en producción?. R/. En lo que corresponde a ERP si se realizaron y esta información consta en la documentación del proyecto Yakal.”

Según declaración jurada tomada al Señor **EDWIN FERNANDO JIMENEZ ROSALES**, el 04 de diciembre de 2015, Ex Jefe del Departamento de Contabilidad de HONDUTEL y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL, expresó lo siguiente:

“14.-¿Cómo Líder Funcional del proyecto, presentaba informes de avances o de incumplimiento al Gerente del Proyecto Yakal o al Gerente General de HONDUTEL,

sobre las actividades y funciones que realizo durante la implementación del Sistema ERP? R/. Lo que se hacían eran reuniones semanales, donde se informaba de los avances y se planificaba las actividades a realizar, por parte de HONDUTEL estaba Jorge Handal quien era quien llevaba la bitácora sobre los avances y actividades a realizar, nombrado por el Gerente General de HONDUTEL.

35- ¿Participó usted como miembro o integrante de la Comisión del Proyecto Yakal, en la recepción del sistema ERP, por haber estado en todo el proceso de implementación de este sistema? R/. Desconozco.

41.-¿Tiene conocimiento si la Price WáterHouse entrego a la Gerencia General los manuales correspondientes al uso, soporte técnico, hardware, software entre otros?. R/. Desconozco.

42.- Al entrar en vivo el módulo de Finanzas se hizo entrega formal mediante algún documento o acta de recepción de parte de la Gerencia del Proyecto o de Price WáterHouse? R/. No.

43.- Les hicieron entrega de manuales a los usuarios para uso del Sistema del Módulo de Finanzas? R/. Las pruebas se imprimieron, y en base a esto se trabajaba pero no es que Price me entregó un manual de usuario.”

Tambien según nota de fecha 18 de noviembre de 2015 el Coronel de Caballería Carlos Pedro Montañola Escobar, Ex Gerente de Obra del Proyecto manifestó lo siguiente; “punto 5. Actas de recepción.

a. No estoy enterado si se firmaron documentos de recepción de los módulos que se realizaron antes de iniciar mi gestión, esta información la puede proporcionar mi antecesora y la Empresa.”

Sobre el particular según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 el Ingeniero Miguel Ramón Palma Pizzatti Ex Director de Tecnologías de la Información manifestó lo siguiente; “Respuesta a la pregunta N° 15; Durante el período que estuve en la Dirección de Tecnologías de la Información, el Proyecto se encontraba en ejecución a cargo de la Licenciada Acilia Brizzio, de parte de la coordinación del proyecto no hubo entrega oficial del proyecto mediante actas donde se hiciera constar de que se estaba haciendo entrega, desconozco si esa información fue entregada por el proveedor.”

Sobre el particular según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 el Ingeniero Andres Díaz Augustinus Ex Director de Tecnologías de la Información manifestó respuesta a la pregunta N° 5 lo siguiente; “Porque durante mi gestión oficialmente no hubo un evento formal de entrega documental de esos módulos o DTI, solo se instalaron y se pusieron en funcionamiento, de los que no salieron a producción se sabía porque ellos tuvieron problemas técnicos en el último paso de la configuración que les impidió terminar, otra observación fue la responsabilidad de la elaboración de los documentos de recepción era del coordinador del proyecto, si se quiere en coordinación con DTI, pero esas coordinaciones no se ejecutaron, no sabemos por qué, finalmente DTI quedo como administrador de los módulos sin que se hayan

recepcionado formalmente o al menos eso es lo que tengo conocimiento.”

Sobre el particular según nota de fecha 08 de noviembre de 2015 el Licenciado Miguel Enrique Nolasco Ex Gerente de DTI manifestó lo siguiente: “Respuesta a la pregunta N°5; las actas de recepción correspondían a los funcionales, si los entes antes aquí mencionados en algún momento entregaron esos informes a alguna oficina distinta a la Gerencia del proyecto, pues reitero que la DTI definitivamente no recibió ni recepción bajo Actas de Recepción, ningún modulo del ERP ni mucho menos la responsabilidad de implementarlos.

Respuesta a la pregunta N°10; No recibimos ninguno de los manuales descritos ni ningún otro documento con esas especificaciones por parte de las personas naturales y jurídicas mencionadas en la misma.

Respuesta a la pregunta N°12; **Negativo**, al momento de mi salida del cargo de Gerente en Mayo del 2013, no sucedió ninguno de las cosas mencionadas, no recibimos el proyecto ni manuales ni ninguna instrucción superior para asumir las funciones que el proyecto Yakal y sus responsables tenían a la fecha.”

Sobre el particular según nota de fecha 13 de octubre de 2015 el Licenciado José Orlando Escobar Ex líder funcional del módulo de Finanzas y Sub-Gerente de Obra del Proyecto YAKAL manifestó lo siguiente; “En lo que se refiere a la existencia de manuales técnicos de hardware y software no tengo ningún conocimiento, sin embargo los manuales de usuario de los módulos implementados del ERP si fueron proporcionados a los participantes cuando se impartieron las capacitaciones.

... y no tengo conocimiento sobre si existen o no actas de recepción, debido a que en el PNUD es donde se encuentra toda la información que se generaba entre el proyecto Yakal y los consultores de Price WáterHouse Coopers.”

Lo anterior ocasiona que al no contar con la documentación que respalde cada uno de los procesos, proyectos, programas, operaciones y/o transacciones dentro de la Empresa, este denota una falta de transparencia en sus operaciones y ocasiona dudas respecto a cumplimiento de normativas, limitando el alcance de las revisiones o análisis con respecto a los mismos.

RECOMENDACIÓN N°6

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Girar instrucciones para aquellos empleados que fungen como Gerentes de Obra de Proyectos, ya sea de manera temporal o permanente, que toda documentación orginal que se genere en relación a la adjudicación y ejecución de un proyecto, deben estar custodiada conforme a cada proceso que se va avanzando hasta su finalización, también cerciorarse y exigir en base a Ley o a las cláusulas del

contrato que el proveedor cumpla con todos los entregables; Asimismo, debe quedar constancia o evidencias, como ser: Actas de Recepción Provisional o Final, por parte del personal calificado en la materia de que el bien o servicio se ha recibido satisfactoriamente, con el propósito de contar con la documentación que legalice todo el proceso.

- b) Girar instrucciones para poder certificar, siempre que una aplicación adquirida, implementada o desarrollada; se realice un acta de recepción por cada módulo que la compone, es decir por cada módulo implementado se elabore un acta de recepción firmada por las partes, el proveedor, el dueño del proceso o módulo y el visto bueno del Director de Tecnología o Gerente del Proyecto.
- c) Girar instrucciones a la Dirección de Tecnologías de Información solicitar a los proveedores del sistema SAP la entrega de toda la documentación técnica.
- d) Verificar el cumplimiento de estas recomendaciones.

7. EL MÓDULO DE MANTENIMIENTO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO, NO ESTA SIENDO UTILIZADO

Al realizar el levantamiento de los informes sobre el funcionamiento de los módulos que componen el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), tanto por la Dirección de Tecnologías de HONDUTEL como a cada uno de los módulos implementados de este Sistema, se comprobó que el módulo de Mantenimiento de Propiedad Planta y Equipo fue implementado y entregado por la Empresa Price WáterHouse Coopers, fungiendo durante toda la implementación del mismo como líder funcional el Ingeniero Wilfredo Flores Martínez hasta el 06 de diciembre de 2010 que el mismo entró en producción.

También, es importante recalcar que al no estar en funcionamiento o en producción este módulo de Mantenimiento de Propiedad Planta y Equipo, afecta la funcionalidad de otros módulos que se interrelacionan, como en el caso del módulo de Costos, ya que parte de la información debe ser alimentada con información del módulo de Mantenimiento de Propiedad Planta y Equipo.

“Según la evaluación técnica realizada por la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas, se comprobó que el módulo Propiedad, Planta y Equipos, no está siendo utilizado actualmente.

Lo que se evidencia que las autoridades no son diligentes con la funcionalidad de todos los módulos, causando con estos que el sistema ERP-SAP no funcione a un cien por ciento (100%).”

Incumpliendo lo establecido en:

-Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos;
TSC PRECI-04- Eficiencia

TSC NOGECI V-09 Supervisión Constante
TSC NOGECI VI-03 Sistemas de Información

INFORME DE EVALUACIÓN DE UN SISTEMA TOTAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-PROYECTO YAKAL, ELABORADO POR EL AUDITOR DE SISTEMAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

Según declaración jurada tomada la Señora **ACILIA CELEANE BRIZZIO LAGOS**, el 14 de marzo de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Obra del Proyecto YAKAL de HONDUTEL; y en relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

“47.-¿Cuáles fueron las circunstancias por las que el módulo de Mantenimiento Planta y Equipo no se encuentra funcionando. R/. Desconozco si actualmente está funcionando porque cuando se realizó la implementación este módulo funciono correctamente.”

Según Oficio-GGH-1333-2015 de fecha 23 de noviembre de 2015 el Ingeniero Jesús Arturo Mejía, Gerente General de HONDUTEL en el numeral 2 manifestó lo siguiente: “Tal como lo señala la Comisión de Auditores-TSC-Hondutel, el módulo de Propiedad Planta y Equipo que forman parte del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) no está en producción, y la causa es no tiene líder funcional para su funcionamiento. Considerando que todos lo que trabajaron en la implementación del mismo, no forman parte del personal de Hondutel.”

Según Oficio-DTI-442-2015 de fecha 23 de noviembre de 2015 el Ingeniero Héctor Ramiro Pagoaga, Director de Tecnologías de la Información de HONDUTEL en la respuesta N° 2 manifestó lo siguiente: “Según las investigaciones realizadas al caso, se aclara que el módulo de Mantenimiento Planta y Equipo si se encuentra en producción pero actualmente no se está utilizando a partir de que los dos líderes funcionales a cargo del módulo; Ingeniero Wilberto Flores, cuya relación laboral con la Empresa ha finalizado y el Lic. Rafael Peña fue trasladado de área, respectivamente.”

Según oficio de fecha 19 de octubre de 2015 enviado por el Ingeniero Wilberto Flores Martínez Ex Líder Funcional de Mantenimiento, Propiedad Planta y Equipo, manifestó lo siguiente: “Se llegó la fecha de puesta en operación del Proyecto y para ese entonces se contó con aproximadamente 9,000 datos para cargarlos al sistema y que efectivamente fueron cargados/almacenados y certificados por su servidor; pero eso representaba solamente como el 15% de toda la información que debía cargarse a SAP ya que las áreas de HONDUTEL no cumplieron con la totalidad de los inventarios, pero existía la posibilidad de seguir cargando/almacenando más información con el sistema SAP ya operando y se cargó adicionalmente unos 5,000 datos más. Lamentablemente si no está cargada al 100% toda la información no se podía utilizar el Modulo de mantenimiento Planta y Equipo ya que no se podía generar por ejemplo ordenes de trabajo para reparar una falla de un equipo o sitio no registrado en SAP; eso oblijo a las áreas de HONDUTEL a seguir trabajando fuera

del sistema SAP (como se venía haciendo) y dejaron de lado la obtención de los inventarios. La situación se complicó más debido a que HONDUTEL implemento una nueva estructura (a la fecha la oficina donde trabaje ya no existe) y desaparecieron oficinas que estaban registradas en SAP y eso invalida toda la información que se cargó/almacenó en SAP. Actualmente si los datos de mantenimiento se cargaron en SAP aún existen en el servidor, los mismos ya no sirven de nada ya que cada uno tiene asociado un grupo de trabajo que está ligado a una área de trabajo y la misma dependen de un área específica y como muchas áreas ya no existe o se asociaron con otras etc. esos datos no se pueden utilizar (no se pueden hacer cambios automáticos en SAP). Igual sucede con los equipos ya que los costos operativos se cargan a áreas que ya no existen, lo anterior son solo ejemplos. Quererlo hacer operativo el Modulo de Mantenimiento de Planta y Equipos, es empezar de cero (configuración del sistema SAP, acorde con la nueva estructura de HONDUTEL, iniciar de nuevo los inventarios, en cinco años ha habido muchos cambios). Habría también que considerar que también tendrían que estar operativos otros módulos (se interrelacionan entre otros con Costos, Inventarios, Proveedores, etc.)”

Según el oficio DECO-137-2015 de fecha 15 de octubre de 2015 la Licenciada Sonia Iliana Alvarado Jefe del Departamento de Contabilidad referente a la funcionalidad del Módulo de Costos manifiesta lo siguiente: “El módulo de Costos actualmente está funcionando en un 50%, debido a que en este momento no se está generando información del Módulo de Mantenimiento Planta y Equipo (PM) al Módulo de Costos y de este último al Módulo de Rentabilidad (PA)

N°	PROBLEMA	SOLUCIÓN			OBSERVACIONES
		ESTATUS	TÉCNICA	CONFIGURACIÓN	
	Durante el cambio de estructura organizacional en el año 2011, no se realizó la configuración de los centros de costos técnicos requerida como parte del buen funcionamiento de las órdenes de mantenimiento.			X	
	Configuración de las órdenes de mantenimiento generadas a través del Sistema SICO de AS/400 al Módulo de Mantenimiento Planta y Equipo (PM) y liquidadas en el Módulo de Costos.			X	

Según oficio DTI-381-2015 de fecha 01 de octubre de 2015 el Ingeniero Héctor Ramiro Pagoaga Director de Tecnologías de la Información de HONDUTEL nos manifestó en el numeral 5 lo siguiente: “Respuestas a solicitud relacionada con el Sistema SAP, Asunto: Estado Actual de los Módulos ERP-SAP y Requerimientos de Desarrollo y Configuración, fecha 04 de Junio del 2015, enviado por: Ing. Allan Echeverría.

En el apartado Los módulos que NO están en funcionamiento en la actualidad son: Literal L) Mantenimiento de Planta y Equipos; (PM) Este módulo se encuentra abandonado por parte de los lideres funcionales (No se integraron al equipo del cambio a la nueva estructura organizacional de la empresa realizado en 2011).

PUNTOS CRITICOS

1. El módulo de mantenimiento Planta y equipo actualmente no está siendo utilizado y los líderes funcionales pasaron a otras áreas de la empresa.”

Lo anterior ocasiona que se haga una inversión por un Sistema completo con todos sus módulos y que esté no se esté usando de manera integral ya que al no funcionar un módulo lleva consigo que se afecte la funcionalidad de otros módulos que se encuentran interrelacionados.

RECOMENDACIÓN N°7

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

a) Implementar mecanismos/ controles que permitan asegurar a largo plazo la ejecución, uso y desarrollo de herramientas adquiridas por la Empresa; involucrando personal capacitado que a la vez sirva de efecto multiplicador de conocimiento, en la búsqueda permanente de hacer inversiones sostenibles.

b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

8. EL SISTEMA ERP-SAP NO CUENTA CON UN LICENCIAMIENTO ACTUALIZADO, TAMPOCO CON UN SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO DE UN ESPECIALISTA, QUEDANDO DESPROTEGIDO DE CUALQUIER EVENTO DE FRAUDE Y FALLAS TECNOLÓGICAS

Al revisar la documentación referente a los contratos que se suscribieron para el licenciamiento, soporte y mantenimiento técnico para el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP-SAP, se comprobó que el 27 de noviembre de 2009, HONDUTEL y la Empresa Sistemas Abiertos S.A (Grupo POPA), suscribieron un Contrato de Licenciamiento para el uso de Software de SAP, firmado entre los señores Gerardo Pacheco, Presidente y Representante Legal de la Empresa Sistemas Abiertos y Jorge Augusto Aguilar Pineda, Gerente General de HONDUTEL, por la cantidad de **DOS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS DÓLARES (USD\$ 2,565,400.00)**, considerándose la cantidad de trescientos sesenta y uno (361) Licencias, dicho contrato con vencimiento al 31 de diciembre de 2011.

Este contrato, solo cubriría el licenciamiento actualizado hasta el momento que se adquirió el sistema y durante el proceso de implementación, es decir hasta el 31 de diciembre de 2011, finalizado este tiempo las licencias quedarían desactualizadas y también quedaría sin un soporte y mantenimiento técnico.

De lo anterior se pudo evidenciar que en los presupuestos que se elaboraron en los años de 2011 a 2014 para la Dirección de Tecnologías, no se consideraron fondos para el licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico del sistema con el propósito

de garantizar la optima operatividad del mismo.

Asimismo, dentro de las conclusiones basadas en el Informe de Evaluación de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) realizado por el Auditor en Sistemas del Tribunal Superior de Cuentas en la conclusión N° 2 expone lo siguiente:

“Se comprobó durante la revisión de este sistema ERP, que HONDUTEL no cuenta con un inventario de licencias de SAP, así también las licencias a nivel de Sistema Operativo de los servidores que componen el core de SAP, se encuentran fuera de actualización, por lo que tanto SAP como los Sistemas Operativos donde corren la base de datos y todos los programas conexos, se encuentran sin las últimas actualizaciones instaladas, lo cual genera un gran riesgo de penetración de parte de intrusos, comprometiendo información delicada y confidencial de la institución. Así mismo en caso de incidentes, HONDUTEL no cuenta con un plan elaborado, aprobado y socializado de recuperación en caso de desastres, lo que hace aun mayor el riesgo del vencimiento de dichas licencias, ya que el impacto puede ser severo y llegar a ser irreversible.”

Incumpliendo lo establecido en:

-Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos;

TSC PRECI-04- Eficiencia.

TSC NOGECI-IV-02 Planificación.

TSC NOGECI-VI-03 Sistemas de Información.

TSC NOGECI-VI-04 Controles sobre Sistemas de Información.

INFORME DE EVALUACIÓN DE UN SISTEMA TOTAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-PROYECTO YAKAL, ELABORADO POR EL AUDITOR DE SISTEMAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

Sobre el particular según declaración jurada tomada a la Señora **ACILIA CELEANE BRIZZIO LAGOS**, el 14 de marzo de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Obra del Proyecto YAKAL de HONDUTEL; y en relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

37.- ¿Cuál fue la cantidad de Licencias que suministró la Empresa Price WáterHouse por la adquisición de este sistema ERP y que tipos de licencias?. R/. A nivel de funcional eran alrededor de 350 no tengo el dato exacto, pero eran licencias para funcionales, licencias para servidores pero al igual esto está en la documentación del proyecto y no quedo nada pendiente.

38.- ¿De qué forma la Empresa Price WáterHouse entregó los tipos licencias que comúnmente se entregan cuando se adquiere un sistema informático de este tipo?. R/. De esto hubo una acta de recepción de las licencias.

39.- ¿ Como Gerente de Obra del Proyecto Yakal, recibió estas licencias de este sistema y cuál era el tiempo de su vigencia?. R/.No recuerdo exactamente el tiempo de la vigencia pero esto se encuentra en el acta de recepción que está en el proyecto.”

Según declaración jurada tomada al Señor **MIGUEL ENRIQUE NOLASCO LOPEZ**, el 03 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Director de Tecnologías de la Información y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

“**37.-** ¿Una vez finalizado el Sistema ERP, a quienes nombro usted, como encargados de módulos, para darle soporte técnico a este sistema? R/. No existe una estructura oficial en DTI para atender las necesidades técnicas del proyecto debido a que no existe una designación oficial de dicha responsabilidad en la estructura orgánica de empresa, se entiende que tarde o temprano por lógica se tendrá que tomar esta dedición debido a que ya no existe el proyecto Yakal como tal.

41.- ¿Cómo Gerente de Tecnología de la Información (GTI), cual fue la cantidad de Licencias que se suministró la Empresa Price WáterHouse por la adquisición de este sistema ERP y que tipos de licencias? R/. Tengo entendido que fueron aproximadamente 300 licencias.

42.- ¿Explique de que forma la Empresa Price WáterHouse entregó los tipos licencias que comúnmente se entregan cuando se adquiere un sistema informático de este tipo? R/. No sé cómo lo hicieron, si fue documentalmente pero el sistema ya tiene integrado y al mismo tiempo se habilitan al momento de usarlo.

43.- ¿Recibió estas licencias de este sistema y cuál era el tiempo de su vigencia? R/. No.

44.- ¿Tiene conocimiento si algún funcionario (Gerente General) suscribió algún contrato con la Empresa Sistema Abiertos para el soporte técnico de las licencias de SAP? R/. Recibí un aviso de cobro de mantenimiento de licencias por la Empresa Sistemas Abiertos, se adjuntó 3 apéndices de un contrato de licenciamiento de uso del software que aparece firmado por Jorge Augusto Aguilar Pineda de fecha 27 de noviembre de 2009 y por Sistemas Abiertos el señor Gerardo Pacheco.”

Según declaración jurada tomada al Señor **JORGE AUGUSTO AGUILAR PINEDA**, el 01 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Director de Tecnologías de la Información y Gerente General de HONDUTEL y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

“**46.-** ¿Conoce usted cuanto era el número de Licencias que iban a ser suministradas por la Empresa Price WáterHouse por la adquisición de este sistema ERP? R/. No recuerdo la cantidad.

47.- ¿Sabe usted si la empresa Price WáterHouse entregó todas las licencias (CD)

para el soporte técnico de este Sistema ERP? R/. Desconozco.

49.- ¿Sabe usted quién recibió estas licencias (CD)? R/. Debería haberla recibido la Gerencia de Tecnología de la Información.

50.- ¿Usted como Gerente General de HONDUTEL, suscribió algún contrato con la Empresa Sistema Abiertos para el soporte técnico de este sistema ERP o de las licencias de SAP? R/. No suscribí ningún contrato.

53.- ¿Cómo Gerente General, suscribió algún contrato con la Empresa Sistema Abiertos para el soporte técnico y el licenciamiento de las licencias de SAP para pagos posteriores a la implementación de este Sistema E.R.P.? R/. No recuerdo.”

Según declaración jurada tomada al Señor **ROMEO ORLANDO VÁSQUEZ VELÁSQUEZ** el 01 de diciembre de 2015, Ex Gerente General de HONDUTEL, en relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL, expresó lo siguiente:

“37.- ¿Tiene conocimiento de qué manera o forma la empresa Price WáterHouse entregó los tipos licencias que comúnmente se entregan cuando se adquiere un sistema informático de este tipo? R/. Estos son cosas técnicas, recibidas por los técnicos.

38.- ¿Tiene conocimiento si se recibieron las licencias de este sistema y cuál era el tiempo de su vigencia? R/. No me recuerdo de eso, debería de estar esta información en la Gerencia de HONDUTEL.

39.- ¿Sabe usted si algún funcionario (Gerente General) suscribió algún contrato con la Empresa Sistema Abiertos para el soporte técnico de las licencias de SAP? R/. No me recuerdo debería de estar en la Gerencia esta información.”

Sobre el particular según oficio-GGH-1333-2015 de fecha 23 de noviembre de 2015 el Ingeniero Jesús Arturo Mejía, Gerente General de HONDUTEL manifestó en el literal 5 lo siguiente; “La respuesta a la presente interrogante debe formularse al Departamento de Información de la Tecnología (DTI), a quien corresponde establecer directrices en la elaboración de contratos de mantenimiento de software y equipo informático de la DTI, con empresas proveedoras.”

Sobre el particular según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 el Ingeniero Andrés Díaz Augustinus Ex encargado de la Dirección de Tecnologías manifestó lo siguiente; Respuesta de la pregunta N°6 “En la gestión de Director de TI, Lic. Miguel Nolasco le fue enviada una nota de cobro por parte de Sistemas Abiertos sobre el uso de licencias, él nos mencionó en una de las reuniones de trabajo la llegada de ese compromiso pendiente de pago para poder seguir usando los sistemas.

En el párrafo 4 y 5 de la página 4 nos manifestó lo siguiente; Antes de esta fecha siempre se reportó a la Gerencia General la falta de muchos componentes, la Gerencia de Yakal nunca promovió una transición de entrega oficial de los

procedimientos, documentación, entrenamientos, programas contratos, y proyección de costos en el presupuesto para POA de los subsiguientes años.

El simple hecho de que no existe una tan sola nota del proyecto Yakal indicando a DTI los montos que tenía que solicitar en el Presupuesto de cada año a la Dirección de Planificación, se vio en situaciones difíciles a lo interno porque no se supo nunca cuánto coste se debería modificar al presupuesto para mantener toda esa enorme infraestructura.”

Comentario de Auditor

En relación a la respuesta brindada en la declaración tomada al Ingeniero Jorge Augusto Aguilar Ex Gerente de HONDUTEL, este nos manifestó que no recuerda haber suscrito ningún contrato de Licenciamiento, es de aclarar que como ya se ha mencionado en la condición hay un Contrato suscrito por la compra de estas Licencias con la Empresa Sistemas Abiertos el cual fue firmado el 27 de noviembre de 2009 entre Gerardo Pacheco, Presidente y Representante Legal de la Empresa Sistemas Abiertos y Jorge Augusto Aguilar Pineda, Gerente General de HONDUTEL, por lo que sí existió dicho contrato para el licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico, las cuales fueron entregadas en su totalidad, pero es de recalcar que dichas licencias no fueron actualizadas provocando que este sistema se encuentre desprotegido.

Lo anterior ocasiona un alto riesgo y el alto impacto que pudiese causar si se diera un evento no deseado, ya que sin el contrato de soporte y sin el personal técnico de DTI encargado de administrar los mismos sin capacitación, HONDUTEL está teniendo un riesgo demasiado alto, debido al riesgo inminente presentado y no se está tomando ninguna acción para mitigarlo, riesgo que puede ocasionar en pérdida total o parcial de la información manejada en SAP.

RECOMENDACIÓN N°8

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Cuando se elabore y se apruebe el presupuesto de cada período fiscal se analice la posibilidad de incluir el presupuesto necesario, para el licenciamiento, mantenimiento y soporte técnico de los sistemas de informática, con la finalidad que estos estén actualizados para su uso y operatividad, de acuerdo a los estándares y requerimientos tecnológicos de la informática y con esto evitar que estos sistemas funcionen a medias por no tener los soporte necesarios que requieren para tener sus actualizaciones para su buen uso y funcionalidad de su costo y beneficio para lo cual fueron adquiridos.
- b) Previo a la suscripción de contratos de inversión o de servicios, se debe asegurar de que los informes financieros, legales y técnicos que soportan dicha inversión, incluyan todos los costos inherentes a la sostenibilidad de la misma, en la búsqueda de garantizar el beneficio esperado para la empresa.

- c) Girar instrucciones a la Dirección de Tecnologías de Información, validar con los proveedores de Oracle y SAP, si las licencias que actualmente posee HONDUTEL, están a nombre de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones y si corresponden en cantidad y tipo de versión de software.
- d) Verificar el cumplimiento de estas recomendaciones.

9. NO EXISTIO UNA SUFICIENTE CAPACITACIÓN PARA EL USUARIO FINAL ACERCA DEL MANEJO DEL SISTEMA SAP Y HUBO UNA INEXISTENTE CAPACITACIÓN TÉCNICA Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN EL USO, MANTENIMIENTO, Y SOPORTE DEL SISTEMA SAP

Al revisar la documentación relacionada a la implementación Adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), se evidenció que durante el proceso de implementación de este sistema los líderes funcionales responsables de cada módulo fueron capacitados por cada consultor encargado de implementar el mismo, y posteriormente estos líderes funcionales serían los encargados de capacitar a nivel de usuario y de módulo, para que el mismo funcionara de acuerdo a los requerimientos de sistema, comprobándose de acuerdo a indagaciones, entrevistas y a la información solicitada a los ex y líderes funcionales y usuarios finales de los módulos, que brindaron las capacitaciones, pero por períodos que iban de una a dos semanas dependiendo del módulo, mismas que fue desarrolladas por los líderes funcionales y a nivel nacional a través de una calendarización elaborada por el departamento de capacitación de HONDUTEL.

“Asimismo, según la evaluación técnica realizada por el auditor en Sistemas de la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas, se conoció que no existió un proceso de transferencia de conocimiento ni acompañamiento de personal de la Dirección de Tecnología, no existe el conocimiento de cómo montar los servidores de bases de datos y aplicación de SAP, la configuración de SAP, conocimiento de la implementación del modelo lógico, manejo de las licencias, ni infraestructura técnica. Tampoco se brindó una capacitación final ni se realizó una entrega del soporte de dicho sistema. Actualmente no se han presentado fallos y problemas con la plataforma de base de datos y de aplicaciones, pero se está corriendo un alto riesgo que puede generar un alto impacto, no tener el personal capacitado para desarrollar una estrategia de recuperación en caso de desastres en todo el ambiente que compete al sistema SAP.

Situación similar se está presentando con el personal de soporte a usuarios, que es el personal encargado de realizar asistencias técnicas a usuarios finales, que tampoco quedó capacitado; por lo que este personal se ve en la dificultad de no siempre poder brindar una respuesta certera debido al desconocimiento técnico de las mismas.

Éste es un aspecto trascendental en el uso de toda aplicación en primera instancia para asegurar el uso óptimo de las aplicaciones institucionales y a la vez crear un compromiso del usuario final. En el caso de HONDUTEL con la implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (SAP). Se logró identificar que existió una capacitación insuficiente debido al tamaño, alcance, metodología de uso y cantidad de usuarios que dichas aplicaciones contemplan.

Tal es el caso de SAP, que para poder realizar adecuadamente su implementación es necesario hacer un estudio y una integración de los procesos institucionales y de negocios a la aplicación SAP. Los sistemas versátiles y modulares como SAP pueden ser rápida y fácilmente adaptados a nuevos procesos de negocios de forma que crezca su capacidad a medida que crece el negocio, pero esto se hace mediante una estrategia de gestión de cambio y con personal certificado en dicha herramienta. Esto demuestra que el componente de capacitación al usuario final debe ser fuerte ya que en los casos de las aplicaciones tiende a ser el eslabón más débil de la cadena.

También, dentro de las conclusiones basadas en el Informe de Evaluación de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) realizado por el auditor en Sistemas del Tribunal Superior de Cuentas en la conclusión N° 2 expone lo siguiente:

- I. Asimismo, de acuerdo a las indagaciones realizadas a los Líderes funcionales y usuarios finales del sistema ERP-SAP, nos manifestaban, específicamente los usuarios finales que, si habían recibido capacitación, pero la misma había sido impartida por parte de los líderes funcionales, capacitación que duro entre cinco (5) a diez (10) días, siendo esta muy poca, debido al tamaño de lo que es el ERP y la cantidad de sub módulos y opciones que se manejan en cada uno de ellos. Es así que para la envergadura de lo que es un ERP como SAP, es necesario poder contar con una correcta estrategia de capacitación de usuarios finales, asegurando con esto poder fortalecer el eslabón más débil de la cadena en la implementación de un sistema de información, como ser el usuario final. Consideramos que la capacitación debió de durar más tiempo, como también haber sido impartida por usuarios capacitados y certificados en la materia, no delegando tal responsabilidad al usuario funcional de cada proceso. Es decir si el contrato así lo establecía, tuvo que haberse buscado la manera de en su momento poderlo gestionar alguna otra manera más acorde a la realidad de la implementación de este tipos de sistemas ERP, en su defecto los usuarios tuvieron que haber tenido un plan de capacitación con una duración de más tiempo, por la complejidad de sus módulos.
- II. También se pudo comprobar que los técnicos de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) de HONDUTEL, no fueron capacitados para brindar el mantenimiento y soporte técnico del sistema ERP-SAP en todo su componente lógico y de infraestructura. Tampoco se les fue capacitados para poder dar soporte técnico a usuarios finales por posibles problemas o errores que surgieran en un

momento dado. Lo cual consideramos que fue una negligencia y falta de gestión el no haber tomado en cuenta al personal técnico de la DTI para un acompañamiento en todo el proceso de implementación y configuración de este sistema, asegurando de esta manera un empoderamiento de la herramienta tecnológica de parte de la DTI que al final sería la responsable de brindar tanto el soporte técnico al core del sistema como el soporte a usuarios finales.”

Incumpliendo lo establecido en:

-Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos;

TSC PRECI-04- Eficiencia;

TSC NOGECI-III-03 Personal Competente y Gestión Eficaz del Talento Humano

TSC NOGECI-IV-01 Identificación y Evaluación de Riesgos

INFORME DE EVALUACIÓN DE UN SISTEMA TOTAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-PROYECTO YAKAL, ELABORADO POR EL AUDITOR DE SISTEMAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

Sobre el particular según declaración jurada tomada a la Señora **ACILIA CELEANE BRIZZIO LAGOS**, el 14 de marzo de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Obra del Proyecto YAKAL de HONDUTEL; y en relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL expresó lo siguiente:

“28.- ¿Cómo Gerente de Obra del Proyecto Yakal, puede confirmar si se impartieron capacitaciones de parte de la Empresa Price WáterHouse y durante qué tiempo?. R/. Si se realizaron capacitaciones a los líderes funcionales y estos daban capacitación a nivel Nacional, igual al personal técnico del área de tecnología, en la documentación del proyecto pueden encontrar todo el personal que se le dio capacitación.

29.- ¿La Empresa Price WáterHouse impartió capacitaciones sobre los módulos RMCA y BI, a pesar de que estaban incompletos?. R/. Si, con las configuraciones finalizadas de los módulos RMCA y BI, se procedió a realizar las capacitaciones a nivel nacional. Los funcionarios del Módulo RMCA dieron la capacitación al personal de HONDUTEL a nivel nacional. Asimismo se realizó capacitaciones en el módulo BI.

30.- ¿Recibió usted y los demás usuarios finales del RMCA y BI, capacitación de los demás módulos que integran el sistema ERP? R/. Así como los demás módulos involucrados en esta implementación el personal de RMCA se recibió las capacitaciones por parte de los líderes funcionales de HONDUTEL con acompañamiento de personal de PRICE, en la parte de BI se dio capacitación técnica al personal de tecnologías, que manejarían ese módulo como Walter García, Tatiana Carias.

31.- ¿En qué consistían las capacitaciones de estos módulos si nunca estuvieron

finalizados o salieron en producción?. R/. La capacitación de estos módulos se realizó con datos de prueba y datos reales, para poder tener un registro completo.

32.- ¿Por qué las capacitaciones solo se daban a nivel de los Líderes Funcionales y no a nivel de todos los usuarios a nivel nacional?. R/. Sí se dieron las capacitaciones a nivel nacional, primeramente los líderes funcionales recibieron la capacitación por parte de los Consultores contratados y luego ellos realizaron la capacitación a nivel nacional con acompañamiento de los consultores contratados.”

Sobre el particular según declaración jurada practicada al Señor **MIGUEL ENRIQUE NOLASCO LOPEZ**, el 03 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Director de Tecnologías de la Información y con relación a la Adquisición e Implementación de un Sistema de Recursos Empresariales (ERP), conocido como Proyecto YAKAL en donde expresó lo siguiente:

“27.- ¿Cómo Gerente de Tecnología de la Información (GTI), puede confirmar si se impartieron capacitaciones de parte de la Empresa Price WáterHouse y durante qué tiempo? R/. No tengo conocimiento de la capacitación del proyecto, si de que la gente se quejaba en las regionales de que no habían sido capacitados para manejar el sistema, y aun en Tegucigalpa existían áreas que aducían no estar capacitados, inicialmente tengo entendido se autorizaron más de 300 licencias de usuarios pero en la practica el número de usuarios que accede es mucho menor.

31.- ¿Por qué las capacitaciones solo se daban a nivel de los Líderes Funcionales y no a nivel de todos los usuarios a nivel nacional? R/. Me imagino que es por orden de prioridades, donde el funcional es el principal funcionario y sus asistentes.”

Según Oficio-GGH-1333-2015 de fecha 23 de noviembre de 2015 el Ingeniero **Jesús Arturo Mejía**, Gerente General de HONDUTEL manifestó lo siguiente: “El Departamento de Información de la Tecnología (DTI), es responsable de acuerdo a sus funciones de asesorar a la Gerencia General y demás áreas organizacionales de la empresa respecto a la adquisición de soluciones tecnológicas y equipos informáticos, así como coordinar la implementación de capacitaciones de los empleados para estandarizar el conocimiento de los empleados a nivel de hardware y software.”

Sobre el particular según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 el Ingeniero **Andrés Díaz Augustinus**, Ex encargado de la Dirección de Tecnologías manifestó lo siguiente en la respuesta de la pregunta N°12; “A la fecha que dejé el cargo por renuncia, era difícil definir si este proyecto estaba finalizado o no, el mayor reclamo dentro de DTI fue que el proyecto Yakal no hizo una formal inducción en el traspaso de documentos y entrenamiento en el conocimiento SAP-ERP al personal de DTI para afrontar los nuevos retos que sobrellevaba el cambio.”

Sobre el particular según nota de fecha 08 de noviembre de 2015 el Licenciado **Miguel Enrique Nolasco**, Ex Gerente de la Dirección de Tecnologías manifestó lo siguiente: “Sin embargo es de hacer notar que estos sistemas SAP cada vez más

están pensados para funcionar las áreas claves sin tanta dependencia de las oficinas de TI, y quizás por ello tardaron mucho en definir los roles de seguimiento y soporte, pues aun estos mismos se proporcionaban desde SAP por medio de la solicitud de los funcionales.

Los funcionales de las distintas áreas, presupuesto, contabilidad, inventarios y almacén, compras y los otros son los responsables de la administración de sus módulos y obviamente el proyecto adoleció de mayor capacitación y distribución de roles, por ello y para atender a este grupo de personas nosotros a título de DTI designamos al ingeniero Alan Echeverría para que coordinara al interior de DTI las consultas que dichos funcionales tuvieran y que el proyecto no atendiera por su incertidumbre de continuar o no.”

Sobre el particular según nota de fecha 02 de noviembre de 2015 el Ingeniero **Allan W. Echeverría Haylock** Analista de Sistemas de la Dirección de Tecnología de HONDUTEL manifestó lo siguiente: Respuesta a pregunta N°6 “Como parte del equipo de la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) asignado al proyecto, inicialmente se me asigno como apoyo técnico a los módulos de FI (Contabilidad) y TR (Tesorería), única y exclusivamente en la extracción de datos requerida por los asesores y/o empleados designados por parte de Hondutel en la configuración de dichos módulos. Aclaro que no estaba bajo mi responsabilidad la aprobación de formatos, reportes, listados, consultas, documentación, configuraciones ni capacitación requerida durante la ejecución e implementación del ERP. Esa labor era encomendada al personal de cada área de la empresa asignada para tal fin.

Respuesta a la pregunta N°11 En memorando DTI-269-2012 con fecha 12 de julio de 2012, firmada por el Director de DTI, Lic. Miguel Nolasco, se me designo las funciones de Coordinador de actividades y de funcionales del sistema SAP al interior de la dirección de Tecnologías de la Información. Limitando las actividades a brindar un soporte técnico a los usuarios que así lo requieran, siendo el mayor volumen de solicitudes hoy en día la canalización de solicitudes de acceso al ERP y consultas de los funcionales que estén al alcance de mis conocimientos, aclarando que mi conocimiento en el sistema ERP de Hondutel, es limitado, basado en la experiencia adquirida en el proyecto en vista de que nunca durante la ejecución del proyecto ni hasta la fecha he recibido una capacitación especializada en SAP, ni se me entregó documentación y manuales técnicos para brindar soporte.

Respuesta a la pregunta N°12 Las funciones que realizo actualmente en el ERP son:

- a) Coordinación de creación de usuarios con el Depto. De Procesamiento de Datos.
- b) Coordinación de accesos a usuarios con el Depto. De procesamiento de Datos.
- c) Coordinación de Ordenes de Transporte con el Depto. De Procesamiento de Datos.
- d) Apoyo técnico a los líderes funcionales del ERP.”

Sobre el particular según nota de fecha 29 de octubre de 2015 el MSC. General

Romeo Vásquez Velásquez, Ex Gerente General de HONDUTEL, en respuesta a la pregunta N°10 manifestó; “....Además, de acuerdo a la programación presentada por los encargados del proyecto, la capacitación era un componente integral que al momento de ponerlo en producción ya el personal de la empresa, estaba capacitado para operar y con capacidad para resolver problemas técnicos que ocurrieran.”

Sobre el particular según el oficio DEPR-001-2015 de fecha 15 de octubre de 2015 el Licenciado **Luis Fernando Perdomo**, Jefe del Departamento de Presupuesto y líder funcional del Módulo de Presupuesto manifestó en su Informe de funcionamiento en el párrafo tercero lo siguiente: “Debido al corto tiempo de soporte presencial con el que se contó, no se tuvo el apoyo deseado en todos los escenarios que han surgido en este tiempo de actividades en productivo, algunos de los inconvenientes encontrados se han solventado, pero aún hay pendientes y seguirán nuevos requerimientos por cambios en normativa, procedimientos, controles etc. y en vista que el sistema tiene como característica principal una configuración rígida de escenarios por un mejor control, minimizar errores y garantizar la integridad de la información, al momento que surge un escenario nuevo es necesario el soporte externo, para configurar nuevos parámetros.

En las conclusiones en el párrafo segundo nos manifestó lo siguiente: Considerando que debido a la arquitectura de gestión empresarial (SAP) en la que se configura de manera específica según los escenarios establecidos originalmente, para cualquier (situación/error nuevo o mejora, se necesitara soporte externo especializado (según personal de DTI), por lo que se debería de contar con una estrategia de mantenimiento del programa para que funcione de la mejor manera, a la fecha el enlace en la Dirección de Tecnología de la Información para soporte del Módulo es el Ingeniero **Allan Ward**.”

Sobre el particular según el oficio DECO-137-2015 de fecha 15 de octubre de 2015 la Licenciada **Sonia Ileana Alvarado**, Jefe del Departamento de Contabilidad y líder funcional de los módulos Contabilidad y Costos en el Informe sobre la Funcionalidad y Uso actual del Módulo de Contabilidad y Costos Sistema de Planificación de Recursos Empresariales, (SAP) en el párrafo segundo y tercero manifestó lo siguiente: “Se han identificado muchas limitantes sobre todo en algunos aplicativos que posiblemente el Modulo los tiene desarrollados de acuerdo a las especificaciones requeridas a los consultores en su oportunidad y que fueron homologadas con el sistema anterior AS/400 por las áreas involucradas, Almacenes, Proyectos, Tesorería, Bienes Patrimoniales, Proveeduría y Presupuesto.

Algunas de ellas y muy importante en relación a lo anterior, demuestra la no suficientes capacitación a los empleados de este Departamento ya que quizás los líderes o responsables directos de los procesos no estuvieron trabajando en cada uno de los aplicativos implementados en el Sistema, y durante el desarrollo y funcionamiento una vez iniciada la implementación del mismo (SAP) en el Modulo FI, lo cual se puede observar en el personal involucrado no tienen conocimiento profundo en algunas transacciones u otras que no fueron consideradas dentro de los diferentes Módulos.”

Sobre el particular según nota de fecha 14 de octubre de 2015 enviada por la Licenciada **Grecia Tatiana Carias**, Analista de Sistemas y que es la persona encargada de dar soporte técnico a los usuarios del Módulo de viáticos por parte de la Dirección de Tecnologías manifestó lo siguiente: “Dicho módulo de viáticos lo he ido conociendo al momento de brindar soporte a los usuarios en el manejo del mismo (creación y liquidación de viajes), sin embargo yo nunca recibí por parte de los encargados del proyecto una capacitación formal ni especializada en el módulo de viáticos, en su momento se solicitó por parte del Encargado de la subgerencia de sistemas en operaciones al momento del proyecto Ing. Walter García, me documentara en el módulo de viáticos para brindar apoyo a los usuarios en caso de ser necesario, dicha documentación brindada electrónicamente por el Ing. García se resume en manuales de usuario del funcionamiento del módulo, no así técnico para TI.

Con la poca y limitada experiencia que tengo con el modulo, me es imposible mencionar las deficiencias técnicas o diagnosticar el estado con las que cuenta el mismo, lo que se puede mencionar, son algunas cosas que manifiestan los usuarios al momento de dar el soporte, por ejemplo:

1..., 2..., 3...,

4. Se requiere una capacitación general del módulo entre otros que aún se desconocen, y que son necesarias para la correcta operación del mismo.

Se desconoce en su totalidad los informes que el modulo genera, no se tiene conocimiento del mismo más que de las transacciones utilizadas para lo mencionado anteriormente (gestor de viajes (TRIP), anticipos para el viaje (PR03), creación de una ejecución de contabilización (PRFI), gestión de ejecuciones de contabilización (PRRW), gestor de gastos de desplazamiento (PR05), liquidación de gastos de desplazamiento (PREC)), como se indicó inicialmente, no puedo decir con exactitud un porcentaje de funcionalidad, solo mencionar que el modulo está trabajando actualmente y con algunos inconvenientes mencionados. Correspondería a profesionales más capacitados en SAP poder indicar lo requerido.”

Al adquirir equipos o herramientas, activos tecnológicos/informáticos, sin contar con un programa o plan a corto mediano y largo plazo que permitan asegurarse que el personal usuario de dichos activos cuente con la capacitación pertinente y sostenible ocasiona que los activos sean sub utilizados y no generen beneficios para los cuales fueron adquiridos.

RECOMENDACIÓN N°9

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

a) Previo a la adquisición de activos (herramientos tecnológicos u otros) asegurarse de contar con un programa/plan de capacitación a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de que los usuarios del activo sean capaces del uso del mismo de una manera eficiente.

- b) Girar instrucciones a la Dirección de Tecnologías de Información, gestionar una capacitación técnica y transferencia de conocimientos al personal de la Dirección de Tecnologías de Información de HONDUTEL encargado de administrar el Sistema de Planificación Empresarial SAP, con el objetivo que dicho personal cuente con el conocimiento técnico acerca de la instalación, uso, manejo, administración y soporte del Sistema SAP.
- c) Girar instrucciones para que pueda gestionar la capacitación en el uso de SAP con el fin de reforzar los conocimientos del sistema al personal que utiliza dicha aplicación.
- d) Verificar el cumplimiento de estas recomendaciones.

10. INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LA ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

En la revisión de la documentación que respalda la adquisición e implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), adjudicado mediante la modalidad de Contrato de Llave en Mano a la Empresa Price WáterHouse Cooper, se comprobó lo siguiente:

- a) No se realizó en HONDUTEL lo que llaman los expertos en informática un Proceso de Gestión del Cambio, que consiste en la evaluación y levantamiento de información técnica de los datos existentes en los sistemas, mismos que debieron hacerse antes, durante y después de la Adquisición del Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), con el propósito de conocer los problemas de la información existentes (bases de datos) al momento de migrar estos datos al nuevo sistema y evitar con estos los problemas que al final se tuvieron con la implementación de los módulos Cuentas por Cobrar (Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), como también conocer las bondades que ofrecía este nuevo sistema para la administración y registro de las operaciones y transacciones que se ejecutan en HONDUTEL como empresa dedicada al rubro de las telecomunicaciones.
- b) No se contempló un programa de socialización para los empleados y funcionarios (usuarios) sobre el nuevo sistema, referente a los beneficios, características y operatividad del mismo (como se requiere en estos casos), información que debió ser divulgada por el proveedor, siempre que la misma haya sido solicitada por los funcionarios encargados.
- c) La creación temporal de una Gerencia de Proyectos conocida como Gerencia de Proyecto YAKAL, encargada de realizar todo el proceso de adquisición e implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) a través del PNUD, sin la participación directa del personal de la Dirección de Tecnologías de la Información siendo esta el área técnica, competente y responsable del uso, operatividad, mantenimiento y soporte técnico de los

sistemas de HONDUTEL.

- d) Los atrasos e incumplimientos que se dieron por parte de HONDUTEL en la depuración de datos del Sistema AS/400 al nuevo sistema adquirido y con esto no poder finalizar o concluir la implementación de los módulos Cuentas por Cobrar (Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), debido a los problemas técnicos, interfaces y la interconexión con los bancos que tiene convenios suscritos con HONDUTEL para la recaudación de los ingresos por los diferentes servicios que brinda situación que obligó a rescindir el contrato entre PNUD y la Empresa Price WáterHouse Cooper.

Incumpliendo lo establecido en:

Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos;

TSC NOGECI-III-03 Personal Competente y Gestión Eficaz del Talento Humano

TSC NOGECI-IV-01 Identificación y Evaluación de Riesgos

TSC NOGECI-V-01 Practicas y Medidas de Control

TSC NOGECI-V-02 Control Integrado

-Normas Técnicas de Control Interno;

NTCI-123-01 Planificación

NTCI-123-02 Organización y delimitación de Responsabilidades

INFORME DE EVALUACIÓN DE UN SISTEMA TOTAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-PROYECTO YAKAL, ELABORADO POR EL AUDITOR DE SISTEMAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

Según OFICIO-GGH-1333-2015 de fecha 23 noviembre de 2015 enviado por el Gerente General de HONDUTEL Ing. Jesús Arturo Mejía manifestó; “El proceso de aprobación del Sistema ERP se efectuó el día 8 de diciembre del 2008, y bajo los procedimientos y de acuerdo a la documentación en poder de esa Comisión, el Proyecto SDP/000313271/00858-2009 para la Adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) Proyecto Yakal., fue aprobado por la Junta Directiva de Hondutel, de acuerdo a la documentación soporte como: Perfil del Proyecto, Proyecto de resolución que la Gerencia General presento ante la Junta Directiva, Dictamen Legal. DJA-102-2008 y Memorando GTI-476-2008; Opinión Auditoría A.I N°29/2008; Dictamen Técnico UDEM -501/2008 y Dictamen Financiero DAF-091-2008 y la Reserva Presupuestaria. Memorándum DPH-2010-2008 del Departamento de Presupuesto.”

Según oficio DTI-442-2015 de fecha 23 de noviembre de 2015 enviado por el Ingeniero Héctor Ramiro Pagoaga Director de Tecnologías de la Información manifiesta en el numeral 4; “Como actual Director de TI, desconozco las razones por el cual dicho informe Técnico de Fortalezas y Debilidades no fue elaborado durante la gestión de quien fue el Director de TI en su momento.”

El realizar inversiones sin llevar a cabo previamente los procesos necesarios e indicativos de la viabilidad y beneficios que genera la inversión, ocasiona que se adquieran activos que no generan valor agregado a la operatividad Institucional.

RECOMENDACIÓN N°10

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Asegurarse que previo a realizar inversiones en activos, especialmente adquisición de Sistemas, se lleven a cabo los estudios técnicos y se ejecuten los procesos necesarios que brinden aseguramiento y viabilidad para la toma de desiciones con respecto a dichas inversiones.
- b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

11. EXISTEN FACTURAS DE TRÁFICO TELEFÓNICO MENSUAL CURSADO ENTRE HONDUTEL Y LOS OPERADORES, EN LAS CUALES LOS VALORES NO CONCUERDAN CON LOS DETALLADOS EN LA CONCILIACIÓN Y LIQUIDACIÓN

Al revisar la documentación proporcionada por el Departamento de Liquidaciones antes Servicios de Infraestructuras, se comprobó que en algunas facturas que presentaron los Operadores a ese departamento para elaborar la conciliación de la misma, el valor total a cobrar no coincide con el valor detallado en la conciliación elaborada por el Departamento de Liquidaciones antes Servicios de Infraestructura de HONDUTEL. Asimismo, no se adjunta a la conciliación ninguna documentación informativa con respecto a las deficiencias, lo que dificulta determinar cuáles son los valores correctos a pagar por parte de HONDUTEL.

Esta situación se dio en los siguientes Operadores:

- DIGICEL presentó sus facturas y su conciliación con este tipo de irregularidades los meses de enero de 2009 a diciembre de 2010;
- CELTEL Fijo en los meses de enero, julio, agosto, septiembre y diciembre de 2009;
- SERCON Fijo los meses de noviembre y diciembre de 2008 y agosto de 2009, se detallan algunos ejemplos:

N°	Mes/Año	Operador	Valor de factura presentada por el Operador en (USD\$)	Valor presentado en Liquidación elaborada por HONDUTEL (USD\$)	Diferencia (USD\$)
1	Mayo/09	Digicel	128,897.84	94,910.76	33,987.08
2	Junio/09	Digicel	108,549.12	79,816.56	28,732.56
3	Febrero/10	Digicel	106,278.24	79,708.68	26,569.56
4	Agosto/09	Celtel Fijo	59,307.74	60,771.23	-1,463.49
5	Diciembre/09	Celtel Fijo	60,941.04	62,391.98	-1,450.94
6	Agosto/09	Sercom Fijo	3,425.26	3273.15	152.11

Lo anterior se dio debido a que el Operador presentaba su servicio facturado a una tasa de USD\$ 0.08 por cargo de acceso, diferente a la tasa de USD\$ 0.06 que estaba vigente para su aplicación y que al momento de elaborar la conciliación esta tasa del USD\$ 0.06 no la aplicaban de manera correcta sobre la cantidad de cargos de accesos, determinándose así en la conciliación una tasa y valores diferentes al presentado en la factura del Operador, deficiencia que no fue corregida, ni exigida por el Departamento de Liquidación de HONDUTEL al Operador, con el fin de que se realizara el cambio de la factura con la tasa correcta, para evitar que la conciliación presentara esas diferencias.

Incumpliendo lo establecido en:

Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos;

TSC-NOGECI V-13 Revisiones de Control

TSC-NOGECI VI-02 Calidad y Suficiencia de la Información.

TSC-NOGECI V-09 Supervisión Constante

-Normas Técnicas de Control Interno

NTCI No. 123-04 Supervisión.

NTCI No. 123-05 Coordinación.

NTCI No. 124-01 Documentación de Respaldo de Operaciones y Transacciones

Sobre el particular según Oficio DLIQ No. 056-2016, de fecha 11 de febrero 2016, enviada por el Lic. Ciro Pérez, Jefe del Departamento de Liquidaciones, manifestó lo siguiente:

Inciso 1 “En relación a la consulta realizada de las diferencias encontradas en las facturas que presentaban mensualmente los Suboperadores Celtel fijo y Sercom fijo con los valores detallados en la conciliación durante enero, julio, agosto, septiembre y diciembre del 2009 de Celtel fijo y Sercom fijo de los meses de noviembre y diciembre 2008 y agosto 2009, las mismas se deben a que dichas empresas realizaron en la facturación una aplicación errónea de los cargos de acceso según la normativa vigente y que al momento que Hondutel elaboró el cuadro de conciliación estos fueron aplicados correctamente. (Adjunto Resolución conteniendo los cargos de acceso para el 2008).”

Sobre el particular según Oficio DLIQ No. 053-2016, de fecha 05 de febrero de 2016, enviada por el Lic. Ciro Pérez, Jefe del Departamento de Liquidaciones, manifestó lo siguiente:

Inciso 1 “En relación a la consulta realizada de las diferencias encontradas en las facturas que presentaba mensualmente el Operador Digicel con los valores detallados en la conciliación durante el 2009 y 2010, las mismas se deben a que dicha empresa realizó en la facturación una aplicación errónea de los cargos de acceso según la normativa vigente y que al momento que Hondutel elaboró el cuadro de conciliación estos fueron aplicados correctamente, ya que Digicel cobraba valores

superiores a los que realmente correspondían en ese momento. (Adjunto Resoluciones conteniendo los cargos de accesos para el 2009 y 2010).”

El no aplicar controles inherentes a la validación de documentos o de información que respalde las transacciones de una empresa, ocasiona que no se realicen las correcciones oportunamente aunado a que se registran valores con duda razonable.

RECOMENDACIÓN N°11

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

a) Instruir al Departamento de Liquidaciones, que al momento de elaborar la conciliación y liquidación de las facturas por concepto de tráfico telefónico cursado entre Operadores y HONDUTEL, el valor de la factura que presenta el Operador a pagar por HONDUTEL, debe ser el mismo valor que se detalla en la conciliación y asegurarse que se aplique la tasa correcta y vigente; asimismo, debe adjuntarse toda la documentación soporte que corresponde a este proceso de liquidación y conciliación de facturas y con esto evitar cualquier confusión de cual es el valor real a pagar al Operador.

b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

12. ALGUNAS FORMATOS DE LA CONCILIACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LAS FACTURAS DEL TRÁFICO TELEFÓNICO CURSADO ENTRE LOS OPERADORES Y HONDUTEL NO DETALLAN TODA LA INFORMACIÓN REQUERIDA

Al revisar la documentación proporcionada por el Departamento de Liquidaciones referente al formato de conciliación y liquidación del tráfico telefónico mensual cursado entre HONDUTEL y los Operadores, se comprobó que las personas encargadas de elaborar la conciliación y liquidación de estas facturas, algunas veces no detallan los datos o valores que se requieren en cada una de las columnas descritas en el formato establecido, específicamente en la columna de Resumen General de Liquidación, ya que de la diferencia que resulte de esta columna del tráfico telefónico entrante y saliente entre ambas empresas, tiene que ser el mismo valor total que resulta en la columna de liquidación presentada por HONDUTEL, que corresponde al valor total a pagar al Operador de acuerdo a la conciliación y liquidación que se elaboró respectivamente, lo que genera confusión por las diferencias al momento de hacer una revisión a las mismas, por no detallar datos en todos los espacios establecidos del formato.

Es importante mencionar que este formato es utilizado por todos los analistas del Departamento de Liquidaciones, pero no es un formato que esta oficialmente aprobado por las autoridades de HONDUTEL.

Se detallan a continuación algunos ejemplos:

Operador	Fecha	Valor a pagar a Hondutel o al Operador (USD\$)	Valor según resumen General de Liquidación en (USD\$)	Diferencia (USD\$)
Celstel Móvil	Sept/2008	1,592,812.95	1,582,037.10	10,775.85
SERCOM Móvil	Oct/2009	1,070.56	636.81	433.75
SERCOM Fijo	Sept/2008	1,691.55	247.71	1,443.84

Nota: Los resultados en la columna de diferencias son valores que se reflejan por no colocar la descripción de todos los datos que se requieren en el formato de Liquidación y Conciliación, sin embargo estos valores no generan diferencias al momento de pagar, ya que no son considerados para tal acción.

Incumpliendo lo establecido en:

-Normas Técnicas de Control Interno

NTCI No. 123-04 Supervisión.

NTCI No. 123-05 Coordinación.

NTCI No. 124-01 Documentación de Respaldo de Operaciones y Transacciones

Sobre el particular según nota, de fecha 02 de diciembre 2015, enviada por el señor **Harold Ayala**, Jefe del Departamento de Análisis Financiero y Ex Jefe de Departamento de Liquidaciones manifestó:

“Procedimos a revisar las conciliaciones adjuntas al oficio del Tribunal Superior de Cuentas antes en mención, para comprobar y validar las observaciones emitidas por dicha entidad, encontrando que los valores y datos considerados para efectuar la liquidación en los cuadros denominados Conciliación Liquidación entre un Operador y HONDUTEL, están completos y correctos. Lo que coincidimos con la observación del TSC es que los ejemplos adjuntamos en dicho oficio, no está armonizado el valor a pagar por parte del HONDUTEL al Operador con el valor de la columna Resumen General de Liquidación, por un error involuntario.

Es importante aclarar que la Columna Resumen General De Liquidación, no es parte del formato habitual de intercambio, pero se agregó en el transcurso del tiempo únicamente para fines ilustrativos, ya que como es del conocimiento de ustedes, el procedimiento de la liquidación se consideran valores tanto del Operador como de HONDUTEL resultando complejo la obtención del valor a liquidar, ya que se combinan datos de dos facturas que se emiten.

Adicionalmente, queremos resaltar que los valores que deben tomar en cuenta para efectos de liquidación son los resultantes de las comparaciones de ambas facturas basados en el procedimiento y el resultado de ese cruce de información es el valor que se liquida, no los valores de la columna que se agregó al formato “resumen general de liquidación”, por se constata que los valores liquidados de los ejemplos citados en el oficio del TSC fueron correctos sin ocasionar ningún inconveniente para HONDUTEL.”

Sobre el particular según nota, de fecha 27 de noviembre 2015, enviada por la Lic. Doris Alfaro, Del Departamento de Liquidaciones, manifestó lo siguiente:

1. “Por un error involuntario la columna del valor a cobrar o pagar no coincide con la columna denominada Resumen General de Liquidaciones, ya que en los casos mencionados no se tomaron los datos completos solamente en la columna Resumen General de Liquidaciones (esta columna es utilizada solamente como comprobación).
2. Los datos que se toman en cuenta para realizar el cálculo del pago o del cobro son los datos del valor total que resulta de la conciliación y no los datos de la columna Resumen General de Liquidación, por lo que estos casos adjuntamos en su oficio no representan ningún perjuicio económico para HONDUTEL.
3. Es importante mencionar que los datos mostrados en su oficio son casos aislados, esta situación ya ha sido subsanada y en conciliaciones posteriores ya no se han presentado estos casos.”

El no aplicar controles inherentes a la validación de documentos o de información que respalde las transacciones de la empresa y en este caso referente a la información que requieren los formatos de las conciliaciones y liquidaciones de las facturas ocasiona que no se realicen las correcciones oportunamente y que se creen confusiones al momento de hacer la revisión para terceras personas, debido a que los valores detallados en las columnas son distintos a los valores pagados por el Operador.

RECOMENDACIÓN N°12

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Girar instrucciones al Jefe del Departamento de Liquidaciones para que cuando se elaboren las conciliaciones y liquidaciones del tráfico telefónico mensual cursado entre HONDUTEL y los Operadores, se aseguren que los formatos contengan toda la información que se requiere en cada operación y de esta forma evitar que existan dudas y confusiones al momento de hacer las revisiones respectivas.
- b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

13. LOS REPROCESOS DE FACTURAS QUE SE REALIZAN EN EL DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIONES POR CONCEPTO DE TRÁFICO TELEFÓNICO, ALGUNAS VECES NO SE ARCHIVAN EN LA PÓLIZA CONTABLE CORRESPONDIENTE

Al revisar la documentación que corresponde a las facturas del servicio de tráfico telefónico y el servicio de Estados Unidos (USA) y Canadá, solicitada al Departamento de Liquidaciones Nacionales antes Servicios de Infraestructura, así como la que está en el archivo general, misma que corresponde al Departamento de Contabilidad, se comprobó que durante el proceso de liquidación y conciliación de estas facturas presentadas por HONDUTEL y el Sub Operador, algunas veces se realizan reprocesos en estas facturas por errores en los valores detallados en una o en ambas y estos vienen a cambiar los valores que originalmente son presentados en la liquidación, lo cual modifica el cobro o pago de las mismas, encontrándose una

deficiencia en la documentación que archiva el Departamento de Liquidaciones antes Servicios de Infraestructura y el que archiva el Departamento Contabilidad, ya que los reprocesos algunas veces son archivados de manera separada y no en el legajo correspondiente a la liquidación y a la póliza de registro contable.

A continuación algunos ejemplos:

Mes/año	Nombre del Sub Operador	Factura emitida por Liquidaciones Nacionales		Factura según Contabilidad		Diferencias entre las Facturas	
		Dólares (USD\$)	Lempiras (L)	Dólares (USD\$)	Lempiras (L)	Dólares (USD\$)	Lempiras (L)
ene-08	NEWCOM	14,567.79	9,044.81	15,240.63	10,339.76	672.84	1,294.95
may-09	NEWCOM	5,284.48	8,064.10	5,122.87	8,064.10	-161.61	0.00
feb-08	Cable Color	18,080.19	28,584.21	18,769.26	28,584.21	689.07	0.00
nov-09	Cable Color	13,884.31	14,020.86	13,758.31	14,020.86	-126.00	0.00

Incumpliendo lo establecido en:

-Normas Técnicas de Control Interno

NTCI No. 123-02 Organización y Delimitación de Responsabilidades

NTCI No. 123-04 Supervisión

NTCI No. 123-05 Coordinación

NTCI No. 124-01 Documentación de Respaldo de Operaciones y Transacciones

Sobre el particular según oficio DECO-57-2015 de fecha 22 de abril de 2015 la Licenciada Sonia Ileana Alvarado, Jefe del Departamento de Contabilidad nos manifiesta lo siguiente:

1) Para el caso de la Empresa **Newcom** en el año 2008 el cobro se registró con la primera conciliación que es solicitada a liquidaciones para su documentación soporte, conciliación que fue modificada mediante resolución NR001/08 y la diferencia fue ajustada en la conciliación del mes de Mayo 2008.

2) En el segundo caso de **Newcom** Mayo del año 2009 Contabilidad registra los valores presentados mediante cuadro de conciliación elaborado el 16 de Junio de 2009 el cual se cuadra con el recibo de ingreso extendido por la tesorería de **Hondutel**.

3) El registro contable correspondiente a **CABLE COLOR** Noviembre 2009 es contabilizado tomando en cuenta la Conciliación y no el comprobante de entrega extendido por la compañía.

4) El registro contable de **CABLE COLOR** Febrero 2008 fue elaborado conforme a la factura, documento que no está incluido en la partida mismo que se envía copia para su verificación.

Sobre el particular según oficio DLH N°055-2015 de fecha 25 de marzo de 2015 enviado por el Licenciado Ciro Pérez Encargado del Departamento de Liquidaciones, Gerencia de Negocios nos manifiesta en el numeral 5; “Se desconoce el motivo de dichas diferencias.”

El no aplicar controles inherentes a la validación de documentos o de información que respalde las transacciones de una empresa, ocasiona que no se realicen las correcciones oportunamente aunado a que se archivan documentos que generan dudas razonables.

RECOMENDACIÓN N°13

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Girar instrucciones a los Jefes del Departamentos de Liquidaciones antes Servicios de Infraestructura y de Contabilidad, para que en lo sucesivo cuando exista un reproceso de facturas por concepto de tráfico telefónico, estas se archiven con toda la documentación que comprende la liquidación y conciliación, y así asegurarse que la documentación que está en custodia en ambos, es fidedigna en relación a los valores cobrados o pagados por HONDUTEL.
- b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

14. ALGUNAS LIQUIDACIONES Y CONCILIACIONES NO FUERON FIRMADAS POR LOS RESPONSABLES DE SU ELABORACIÓN, REVISIÓN Y/O APROBACIÓN

Al revisar la documentación que corresponde a las liquidaciones y conciliaciones de las facturas presentadas por concepto del servicio de tráfico telefónico y el servicio de llamadas de Estados Unidos (USA) y Canadá, y que son elaboradas y custodiadas por el Departamento de Liquidaciones antes Servicios de Infraestructura de HONDUTEL, se comprobó que algunas de estas no tienen las firmas de las personas responsables de su elaboración, revisión y/aprobación.

A continuación algunos ejemplos:

N°	Mes/Año de la factura	Sub Operador	Observaciones
1	may-11	Newcom	No tiene firmas de ningún responsable
2	nov-12	Newcom	No tiene firma de quien autoriza
3	ene-08	Americatel	No tiene firmas de quien lo revisó y autorizó

4	dic-10	Inteldata	No tiene firmas de quien lo revisó y autorizó
5	dic-10	Cable Color	No tiene firmas de quien lo revisó y autorizó
6	ago-12	Inversiones Apolo	No tiene firmas de quien lo autorizó

Incumpliendo lo establecido en:

-Normas Técnicas de Control Interno

NTCI No. 123-04 Supervisión.

NTCI No. 124-01 Documentación de Respaldo de Operaciones y Transacciones.

-Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos:

TSC NOGECI V-04 Responsabilidad Delimitada

TSC NOGECI V-05 Instrucciones por Escrito

TSC NOGECI V-09 Supervisión Constante

TSC NOGECI V-13 Revisiones de Control

TSC NOGECI VII-03 Reporte de Deficiencias

Sobre el particular según el OFICIO DLIQ N°033-2015 de fecha 27 de abril de 2015 el Licenciado Ciro Pérez Encargado del Departamento de Liquidaciones, Gerencia de Negocios manifestó en el numeral 2 lo siguiente: “Anteriormente, las conciliaciones únicamente se firmaban por el Jefe del Departamento, por instrucciones del Gerente del área a partir de los primeros meses del 2008 las mismas se firmaban por el personal responsable de su elaboración, revisión y autorización, lo cual no es un procedimiento establecido; sin embargo fueron firmadas y si en algunos casos no tienen todas las firmas es porque en el momento de la elaboración de las mismas la persona estaba ausente.”

El no aplicar controles inherentes a la validación de documentos o de información que respalde las transacciones de una empresa, ocasiona que no se realicen las correcciones oportunamente aunado a que no se firmaron por los responsables de cada proceso.

RECOMENDACIÓN N°14

AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

- a) Instruir al Jefe del Departamento de Liquidaciones para que este a su vez instruya al personal que está bajo su cargo para que al momento que elaboren, revisen y supervisen el proceso de liquidación y conciliación de las facturas de tráfico telefónico, coloquen su firma y sello, que evidencie y revele los nombres de las personas que participan en este proceso.
- b) Verificar el cumplimiento de esta recomendación.

Tegucigalpa, MDC, 30 de noviembre de 2016.

Carlos Vicente Bellino
Supervisor DASII

Karen Vanessa Rueda
Jefe de Equipo DASII

German Anael Girón Bonilla
Auditor DASII

Julián Rodrigo Cruz Colindres
Auditor DASII

Reyna Leticia Molina Molina
Auditor I DASII

Hortencia Rubio Reyes
Jefe Departamento de Auditoría
Sector Infraestructura e Inversión

Jonabelly Vanessa Alvarado
Directora de Auditorías y
Centralizadas y Descentralizadas