DIRECCIÓN DE AUDITORÍA CENTRALIZADAS Y DESCENTRALIZADAS (DACD)

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

SECTOR INFRAESTRUCTURA E INVERSIONES (DASII)

INVESTIGACIÓN ESPECIAL DERIVADO DE LA AUDITORÍA ESPECIAL PRACTICADA A LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL) SEGÚN INFORME Nº 002-2015-DASII-HONDUTEL-A

INFORME ESPECIAL Nº 002-2015-DASII-HONDUTEL-B

TOMO 2/2

POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2008 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

INVESTIGACIÓN ESPECIAL DERIVADO DE LA AUDITORÍA ESPECIAL PRACTICADA A LA EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL) SEGÚN INFORME Nº 002-2015-DASII-HONDUTEL-A

INFORME ESPECIAL
N°002-2015-DASII-HONDUTEL-B

POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL
DEL 01 DE ENERO DE 2008
AL 30 DE JUNIO DE 2014

DIRECCIÓN DE AUDITORÍAS CENTRALIZADAS Y DESCENTRALIZADAS
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA SECTOR
INFRAESTRUCTURA E INVERSIONES (DASII)

EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES
(HONDUTEL)

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL

	PÁGINA
CARTA DE ENVÍO	
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
A. MOTIVOS DE LA AUDITORÍA	1
B. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	1-2
C. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3-4
D. MONTO DE LOS RECURSOS EXAMINADOS	5
E. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES	5
CAPÍTULO II	
ANTECEDENTES	6-7
CAPÍTULO III	
DESCRIPCIÓN DE HECHOS	8-44
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES	45-48
CAPÍTULO V	
RECOMENDACIONES	49
ANEXOS	50-91

Tegucigalpa, M.D.C., 28 de Octubre de 2016

Oficio No. Presidencia-4202-2016-TSC

Abogado
Oscar Chinchilla
Fiscal General de la República
Ministerio Público
Su Despacho.

Señor Fiscal General:

En cumplimiento a lo que establecen los Artículos 222 de la Constitución de la República; Artículo 31 numeral 3 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y 38 de su Reglamento, remito a usted el Informe Especial N° 002-2015-DASII-HONDUTEL-B, derivada de la Auditoría Especial practicada a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), según informe N° 002-2015-DASII-HONDUTEL-A, durante el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014.

El Informe en referencia describe los hechos que de conformidad a los Artículos 81 del Reglamento de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas; 6 y 16 numeral 6 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, existen indicios de responsabilidad penal, opinión que de ser compartida por esa Fiscalía, provocará que esa Dependencia entable la acción penal correspondiente ante los Tribunales de Justicia respectivos.

En todo caso solicito a usted, nos mantenga informado de las decisiones y acciones que realice con relación a este asunto.

Miguel Angel Mejía Espinoza
Magistrada Presidente

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

A. MOTIVOS DE LA AUDITORÍA.

El presente informe Especial es producto de la Auditoría Especial N° 002-2015-DASII-HONDUTEL-A, practicada a la Licitación No. SPD/000/3132700858-2009 al Proyecto YAKAL específicamente a los Sistemas, Aplicaciones y Productos en Tratamiento de Datos (SAP) y a los ingresos Nacionales específicamente Operadores y Sub Operadores dependientes de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), en ejercicio de las atribuciones conferidas en los Artículos 222 y el 325 de la Constitución de la República; y los Artículos 3, 4, 5 numeral 4, 37, 41, 45 y 46 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y a la Orden de Trabajo N°002-2015-DASII-DACD de fecha 06 de julio de 2015.

B. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.

Los objetivos principales de esta Auditoría fueron los siguientes:

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 el 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. Verifique 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)

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Comprobar que los recursos públicos que se trasfirieron, se invirtieron correctamente en el cumplimiento oportuno de las políticas y programas establecidas por el PNUD.

7. Comprobar que las aplicaciones de informáticas o los módulos solicitados por HONDUTEL, hayan sido entregados por el proveedor de acuerdo a los requerimientos requeridos.

8. Comprobar que todos los módulos o aplicaciones de informática que fueron adquiridos mediante la licitación, hayan sido entregados en su totalidad por el proveedor.

9. 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.

10. 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.

C. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La Auditoría Especial practicada a la Licitación No. SPD/000/3132700858-2009 al Proyecto YAKAL específicamente a los Sistemas, Aplicaciones y Productos en Tratamiento de Datos (SAP), comprendió la revisión del cien por ciento (100%) de las operaciones registros y la documentación de respaldo presentada por los funcionarios y empleados de HONDUTEL cubriendo el período comprendido del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014, con énfasis en la Adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) conocido también como Proyecto YAKAL.

La documentación fue proporcionada por el Departamento de Contabilidad y la Gerencia General, los gastos fueron ejecutados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) según el acuerdo al Proyecto HON/02/025 Apoyo a la Gestión, Modernización y Expansión de HONDUTEL, suscrito entre funcionarios de este organismo.

En el transcurso de nuestra auditoría 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 limitantes señalamos las siguientes:

a) Según el Capítulo IX Privilegios e Inmunidades, del Acuerdo suscrito entre el Gobierno de la República de Honduras y el Programa de las Naciones Unidas, aprobado mediante Decreto Número. 33-95, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en virtud de ser un organismo internacional, goza de Privilegios e Inmunidades reconocidas conformes a las disposiciones de la Convención sobre Privilegios e Inmunidades 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 Inmunidades de los Organismos Especializados, del 21 de noviembre de 1947. 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, **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, 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. **(Ver Anexo N°1)**

b) No se tuvo acceso a estados de cuenta, conciliaciones bancarias, cheques y registro de las operaciones contables, debido a que los fondos de los proyecto, son depositados a una cuenta a nombre de la Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), esta información fue solicitada en reiteradas ocasiones según los oficios siguientes:

1. **Oficio N°05-2015-TSC/HONDUTEL** de fecha 13 de agosto de 2015, enviado al Licenciado Miguel Mauricio Mejía Díaz, Coordinador Proyecto P.N.U.D/HONDUTEL, en HONDUTEL.

2. **Oficio N°3041-2015-TSC**, de fecha 25 de agosto de 2015, enviado al Licenciado Sergio Membreño, Coordinador de la Unidad de Gobernabilidad, Programa de las Naciones Unidas (P.N.U.D)

3. **Oficio No MMAME/TSC-640-2015-TSC**, de fecha 07 de septiembre de 2015, enviado a la Señora Consuelo Vidal Coordinadora Residente del Sistema de Naciones Unidas y Representante del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D)

4. **Oficio No.3704-2015-TSC**, de fecha 06 de octubre de 2015, enviado a la Señora Consuelo Vidal Coordinadora Residente del Sistema de Naciones Unidas y Representante del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D)

5. **Oficio No MMAME/TSC-797-2015**, de fecha 20 de octubre de 2015, enviado al Señor Roberto Ochoa Madrid, Sub Secretario de Estado, Secretaría de Relaciones Exteriores.

De los oficios que fueron enviados anteriormente no se obtuvo respuesta, pero de este último enviado a la Secretaría de Relaciones Exteriores sostuvimos una reunión el día 13 de noviembre de 2015 con los funcionarios del P.N.U.D y en esta reunión nos manifestaron que dicha información debía encontrarse en las oficinas de HONDUTEL y que como Organismo no tenían la obligación de brindarnos la información ya que ellos habían cumplido con todo lo requerido, por lo cual no se obtuvo respuesta.

c) La información que fue proporcionada por la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), fueron fotocopias, debido a que los documentos originales están en custodia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), por lo que no fue posible verificar o revisar la documentación original de la licitación pública internacional y la ejecución del proyecto, debido a que este organismo según ellos por los tratados internacionales gozan de privilegios de inmunidad diplomática y por lo tanto no quisieron proporcionar la información.

d) No se tuvo acceso a informes de avances de parte del P.N.U.D. o de la empresa proveedora y HONDUTEL de 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 o a tiempos de

implementación y entrega de módulos o componentes finalizados o incompletos del proyecto (ERP).

e) 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, dicha reunión para el TSC no fue productiva, debido a que no se proporcionó ninguna información adicional por la Empresa Price WáterHouse Cooper, limitante para obtener más información para el desarrollo de nuestra auditoría de una manera más eficiente.

f) 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 a satisfacción de HONDUTEL con la limitante que los Módulos Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) Y Business Intelligence (Bi) quedaron inconclusos e incompletos.

D. MONTO DE LOS RECURSOS EXAMINADOS

Durante el período examinado del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014, los montos examinados ascendieron a **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (US$. 7,684,124.00). (Ver Anexo N° 2)**

E. DETALLE DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES

Los funcionarios y empleados principales que fungieron durante el período examinado se detallan en el **Anexo N°3**

EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL)

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES

El presente informe Especial es producto de la Auditoría Especial N° 002-2015-DASII-HONDUTEL-A, practicada a la Licitación No. SPD/000/3132700858-2009 al Proyecto YAKAL específicamente a los Sistemas, Aplicaciones y Productos en Tratamiento de Datos (SAP) y a los ingresos Nacionales específicamente Operadores y Sub Operadores dependientes de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), con período de alcance del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014 y de acuerdo a la revisión de la documentación proporcionada por las autoridades de la entidad; se estableció un hecho con indicios de responsabilidad penal, por lo que se decidió emitir el presente informe especial el cual corresponde a la adquisición e implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP-SAP).

La Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) a través de su Junta Directiva en Sesión Ordinaria No. 549-08 celebrada el 05 de diciembre de 2008, en el Punto de Acta No. 11; resolvió aprobar el Perfil del Proyecto Adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), por un monto aproximado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD $ 4,000,000.00)** equivalente a **SETENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA MIL OCHOCIENTOS LEMPIRAS (L. 75,580,800.00)**, de los cuales solo se transfirieron al PNUD la cantidad de **DOS MILLONES DE DÓLARES USD$ 2,000,000.00** quedando pendiente de transferir la misma cantidad.

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) en la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), mismo que iba a ser entregable en treinta y cuatro (34) semanas, fecha probable el (26 de julio de 2010), se comprobó que hubo incumplimiento en la etapa de ejecución por parte de HONDUTEL, en el cual el sistema no fue entregado en la fecha descrita por la Empresa Price WáterHouse Coopers, debido a la indisponibilidad de algunos usuarios clave en las fases de preparación y diseño del proyecto, atrasos en la depuración de los datos maestros y en consecuencias atrasos en el desarrollo de implementación de interfaces por parte de HONDUTEL, lo que modifica el tiempo de su ejecución, el cual ya se había convenido entre las partes (Price WáterHouse, P.N.U.D. y Gerente de obra del Proyecto Yakal) para su implementación y entrega de los módulos ya finalizados.

La Licitación Pública Internacional se llevó a cabo bajo las normas y procedimientos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), en el marco del Acuerdo HON/02/025.

A raíz de esta Oferta el Ingeniero Jorge Augusto Aguilar Pineda, Gerente General de HONDUTEL, solicita a la Gerencia de Proyectos que se ejecute una readecuación de los fondos que ya se habían transferidos al P.N.U.D para la ejecución de otros proyectos que sus procesos habían sido declarados fracasados, quedando así disponible estos fondos para los mismos u otros proyectos que considerara las autoridades de HONDUTEL ejecutar, esta readecuación de fondos se ejecuta por un valor de **CINCO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (US$. 5,684,124.00)** que incluye la cantidad **DOS MILLONES DE DÓLARES USD$ 2,000,000.00** que estaban pendiente de transferir al PNUD para la Adquisición del Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

Lo que hay que recalcar que inicialmente la adquisición del proyecto fue aprobada por un monto aproximado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD $ 4,000,000.00)**, lo que indica que, al ejecutar la readecuación de fondos para aproximarse a la Única Oferta ganadora por la Empresa Price WáterHouse Coopers, este se incrementó a **TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (US$. 3,684,124.00)**, lo que equivale a un noventa y dos por cientos (92.10031 %) de aumento en su costo.

Una vez adjudicada la **Licitación** No. SPD/000/3132700858-2009 a la **Empresa Price WáterHouse Cooper, 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. 3198-2009, (Llave en Mano) a través de la señora Rebeca Arias, Representante Residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en representación de HONDUTEL con el señor Reynaldo Rodríguez, Representante Legal 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 debía ejecutar y completar 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 finalizando el 26 de julio de 2010.

De acuerdo a la revisión de la documentación proporcionada por las autoridades de la entidad se estableció un hecho con indicio de responsabilidad penal, que se describe a continuación;

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

A continuación se describen las situaciones encontradas en la aplicación y cumplimiento de cláusulas existentes en los convenios suscritos, así:

1. **NO SE CUMPLIERON CON LOS OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN YA QUE NO EXISTE UN TAN SOLO PROCESO DEL SISTEMA QUE SE ENCUENTRE IMPLEMENTADO POR COMPLETO, POR LO QUE EL MISMO NO SE MANEJA DE MANERA EFICIENTE, INTEGRAL Y COMPLETA.**

   Inicialmente la Junta Directiva de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), en Sesión Ordinaria No. 549-08 celebrada el 05 de diciembre de 2008, en el Punto de Acta No. 11; resolvió aprobar el Perfil del Proyecto Adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), por un monto aproximado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD $ 4,000,000.00)** equivalente a **SETENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA MIL OCHOCIENTOS LEMPIRAS (L. 75,580,800.00)**. **(Ver Anexo N°4)**

   Este proyecto que se llevó a cabo según HONDUTEL mediante los procedimientos de Licitación Pública Internacional a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), en el marco del Acuerdo HON/02/025 firmado entre; Ricardo Maduro, Presidente de la República de Honduras, Jeffrey Avina, Representante Residente del Programa de las Naciones Unidas PNUD, José Arturo Alvarado, Ministro de Finanzas y Alonso Valenzuela como Gerente General de HONDUTEL, el cual hace uso de los servicios de PNUD a través del Proyecto HON/02/05 con el objetivo de agilizar los niveles de ejecución de los recursos financieros previstos para la implementación del plan de modernización y expansión de HONDUTEL, así como la gestión operativa de la empresa, dicho proyecto tendría vigencia a partir del 01 de septiembre de 2009 al 31de diciembre de 2005, pero no se encontró evidencia de la ampliación o adendum a dicho convenio. Es importante mencionar 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.

   Según el perfil del proyecto presentado inicialmente a la Junta Directiva de HONDUTEL, la implementación de este sistema ERP, se ejecutaría durante un período estimado de veinte (20) meses, a partir de la fecha de la firma del contrato, para el cual se aprueba y confirma la Reserva Presupuestaria inicialmente por la cantidad de **DOS MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD$ 2,000,000.00)** para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) de los **CUATRO MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD$ 4,000,000.00)** aprobados por la Junta Directiva de HONDUTEL el 05 de diciembre de 2008, los objetivos del Proyecto (adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) eran los siguientes; a) con el objetivo de proveer a HONDUTEL que integre todos los datos y procesos de la Empresa en un sistema unificado; b)

Contar con un sistema que ayude a mejorar todos sus procesos, utilizando las mejores prácticas del negocio de las telecomunicaciones, c) Tener un mejor trabajo coordinado e integrado de sus diferentes unidades; d) Tener la información necesaria y oportuna para la correcta toma de decisiones; y, e) Contar con una plataforma tecnológica que le permita adaptarse fácilmente a los constantes cambios de la industria, y de esta forma lograr la competitividad necesaria para mantenerse líder absoluto en el mercado Hondureño. **(Ver Anexo N°5)**

Posterior a este proceso se contrató al Señor Iván Flores Elvir, consultor externo contratado por parte del PNUD, a través del Acuerdo de Servicios Profesionales N°2962-2009 con una duración del 02 al 27 de febrero de 2009, por un valor de **OCHO MIL DOLARES EXACTOS USD$. 8,000.00** para coordinar y apoyar las acciones en relación a la preparación de los Términos de Referencia del Proceso de Implementación de este Sistema ERP. Asimismo el 26 de febrero de 2009 se firmó la enmienda primera (01) en relación a la contratación del Señor Iván Flores y además incrementan sus honorarios profesionales en **TRES MIL SEISCIENTOS DÓLARES EXACTOS USD $ 3,600.00,** por lo que al final el PNUD pago al Señor Flores **ONCE MIL SEISCIENTOS DOLARES USD $11,600.00**. El 12 de marzo este Ingeniero presentó el informe final de la preparación de los Términos de Referencia para que se proceda a realizar el proceso de Licitación y adjudicarla a la Empresa ganadora, el cual dentro de los documentos proporcionados se encontró sin firma de este consultor. **(Ver Anexo N°6)**

Asimismo, el 21 de septiembre de 2009 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), a través del señor Alan Alor, Jefe de la Unidad de Adquisiciones PNUD México, **Solicitó una Opinión** al señor Iván Flores, Consultor Independiente, ante el hecho de que una sola propuesta fue recibida para el proceso de referencia, la cual se desconoce si el Señor Iván Flores, consultor independiente del PNUD contesto la opinión solicitada por este Organismo, ya que no se tuvo a la vista documentación referente a esta respuesta, la cual era importante para ver en base a que tomaron la decisión de adjudicar la licitación aun cuando solo hubo un oferente. **(Ver Anexo N°7).** Pero en el Informe de Evaluación del 27 de Septiembre de 2009 manifiesta que el 24 de septiembre de 2009 se recibió la respuesta de lo solicitado donde el Señor Flores manifiesta lo siguiente: “En respuesta recibida con fecha 24 de septiembre /09 el consultor declaró que si bien los requerimientos mandatorios son suficientes para desalentar a una empresa que no cuente con el conocimiento o la experiencia, son totalmente apropiados para el alcance deseado y no deberían representar dificultad alguna para los principales proveedores de Sistemas ERP y/o distribuidores calificados. Por lo que respecta al resto de los requerimientos técnicos señalo, que son justos y la ponderación asignada no debería representar obstáculo alguno para los principales proveedores o sus distribuidores en cumplir con el 70% necesario para proceder con la fase de evaluación de precios.” Por lo que en base a esta respuesta se realizó el proceso de evaluación de ofertas y se adjudica el contrato a la Empresa PricewaterhouseCoopers Interamericana, SA,. **(Ver Anexo N°8- pag. 5/10).** Es importante mencionar que a este proceso no se le aplicó Ley de Contratación del Estado y su Reglamento ya que se ejecutó a través de un Organismo Internacional como es el PNUD.

El 27 de septiembre de 2009, según Informe de Evaluación, se desarrolló en las instalaciones de UA-UNDP Honduras la **Apertura de Ofertas**, donde solo se recibió la Oferta de la Empresa Price WáterHouse Cooper, invitación que se hizo el 31 de julio de 2009, Oferta, que presentó el 16 de septiembre de 2009 a las 10:00 am y el Acta de Apertura de Oferta fue suscrita por los señores Ramón Víctor Ordoñez, Gerente de Asuntos Legales de HONDUTEL, Norma Cruz, Coordinadora Proyecto Apoyo PNUD HONDUTEL, Luis Martorellet, Coordinador General Proyecto Apoyo PNUD HONDUTEL, Alan Alor, Jefe de la Unidad de Adquisiciones PNUD México y Mireya Mejía, Oficial de Adquisiciones PNUD Honduras. **(Ver Anexo N°8)**

En el mismo Informe de Evaluación dice que después de que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) realizó la revisión de las propuestas, evaluaciones técnicas, económicas y de la apertura de la oferta única presentada por la Empresa Price WáterHouse Coopers, siendo esta la única empresa que ofertó con un monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES CON OCHO CENTAVOS (USD$. 7,684,124.08)**. Es de recalcar que la propuesta y evaluaciones técnicas y financieras que se realizaron durante el proceso de **Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00858-2009,** fueron en base a un presupuesto estimado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD$ 4,000,000.00)** y no a un monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTICUATRO DÓLARES (USD$. 7,684,124.00),** la cual posteriormente se le adjudicó a la Empresa Price WáterHouse Cooper mediante **Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00858-2009,** por ser la Única Propuesta y Oferta Técnica y Financiera.

A raíz de esta Oferta Única presentada en el proceso de la licitación, el Ingeniero Luis E. Martorellet, Coordinados General de UAH, envía el Memorando PNUDHONDUTEL-1456/09 LM de fecha 01 de octubre de 2009 a la Licenciada Norma Cruz Coordinadora Nacional de PNUD-HONDUTEL, donde le solicita que para continuar con la última etapa del proceso se requiere que HONDUTEL confirme a la brevedad posible la disponibilidad presupuestaria dado que la única oferta recibida es de $ 7.6 millones de dólares (para ser exactos USD 7,684,124.08), a lo cual el ingeniero Augusto Aguilar en Memorando GG-989-2009 **de fecha 02 de octubre de 2009** le responde a Lic. Norma Cruz, Coordinadora Nacional de PNUD-HONDUTEL que haga las gestiones pertinentes ante el PNUD, para que se realice las reasignaciones de fondos transferidos al proyecto IP y cubrir el monto necesario para la ejecución del Proyecto ERP y donde la reasignación sería de USD $ 5,684,124.08 ya que se habían transferido USD $ 2,000,000.00. Lo anterior se efectuó antes que la Junta Directiva aprobara dichos fondos con reasignación de recursos de otros proyectos. **(Ver Anexo N°9)**

El 19 de octubre de 2009 el Ingeniero Miguel Palma P. de la Gerencia de Desarrollo de Productos y Proyectos envía al Ingeniero Jorge Aguilar Gerente General de HONDUTEL, mediante Memorándum GDPP-192-2009 la solicitud de readecuación de los fondos PNUD, para que este sea presentado a aprobación de la Junta Directiva de HONDUTEL, lo cual se basa en un proyecto que se declaró fracasado,

ahorro realizado por otros proyectos de fondos que ya han sido transferidos al PNUD. **(Ver Anexo N°10),** como podrá observarse esta solicitud de autorización a la Junta Directiva es 10 días después de que el Gerente General ya había dado instrucciones al respecto.

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. 3198-2009, (Llave en Mano) a través de la señora Rebeca Arias, Representante Residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo como representante de HONDUTEL, con el señor Reynaldo Rodríguez, Representante Legal de la Empresa PricewaterhouseCoopers Interamericana, S.A, 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 debió ejecutar y completar 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 finalizando el 26 de julio de 2010. **(Ver Anexo N°11)**

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 en el Marco del Acuerdo HON/02/025 “Apoyo a la Gestión, Modernización y Expansión de HONDUTEL, en donde se aprueban la readecuación de fondos para este proyecto a aprobando **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, se incrementó por un valor **TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (US$. 3,684,124.00)**, lo que equivale a un noventa y dos por ciento (92.10031%) de aumento. Este proceso de licitación que 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. **(Ver Anexo N°12)**

Aunado a lo anterior al iniciar la implementación de este Sistema se originaron una serie de atrasos que dieron origen a que se realizará un gran número de enmiendas y órdenes de modificación al contrato firmado originalmente entre el P.N.U.D y la Empresa Price WáterHouse.

Debido a estos problemas de incumplimientos entre las partes (P.N.U.D. y Price WáterHouse), y que no iba ser posible entregar los módulos en fecha estipulada, aprueban el **16 julio de 2010** la **ORDEN DE MODIFICACIÓN Y ENMIENDA No. 01,** para modificar el plazo de ejecución del contrato en mención en la cual se estableció la ampliación del plazo de ejecución para la salida en vivo del Sistema ERP el 26 de julio al 06 de diciembre de 2010 del Contrato No. 003198-2009 (Llave en Mano), debido a que el cronograma original del proyecto experimentó ciertas desviaciones debido a la indisponibilidad de algunos usuarios clave en la fases de preparación y diseño del proyecto, atrasos en la depuración de bases de los datos maestros y en consecuencia atrasos en los desarrollos de implementación de interfaces, lo que según esta orden de modificación fue necesario extender el plazo de ejecución del contrato para corregir las desviaciones y alcanzar las metas del proyecto en su totalidad, esta orden de modificación fue suscrita por Acilia Brizzio, Gerente de Obra de HONDUTEL, Rolando Celis, Gerente de Proyecto P.W.C. y Norma Cruz, Coordinadora Nacional PNUD-HONDUTEL, el cual no implicó costos para HONDUTEL y así continuar con la implementación de este Sistema (ERP). **(Ver Anexo N° 13)**

Se comprobó que de los doce (12) módulos o aplicaciones que se habían adquirido para HONDUTEL a través del P.N.U.D. mediante el contrato No. 003198-2009 y Licitación Pública Internacional SDP/00031327/00858-2009, que se detallan a continuación:

1. Módulo de Presupuesto
2. Módulo de Contabilidad
3. Módulo de Costos
4. Módulo de Almacén
5. Módulo de Activos Fijos
6. Módulo de Compras
7. Módulo de Viáticos
8. Módulo de Gestión de Proyectos
9. Módulo de Tesorería
10. Módulo de mantenimiento de propiedad Planta Equipo
11. Módulo de Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA)
12. Módulo de Business Intelligence (BI).

Solamente se entregaron diez (10) módulos del Sistema ERP, finalizados e implementados, quedando inconclusos e incompletos los Módulos Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), y es importante mencionar que no se obtuvo evidencia de las actas de entrega de estos módulos.

Después de haber hecho la primera Enmienda y Orden de Modificación N° 01, por incumplimientos en los plazos de ejecución y atrasos en la depuración de los datos maestros y otros, por problemas por parte de HONDUTEL, las partes (Price, P.N.U.D. y Gerente del Proyecto Yakal HONDUTEL), vuelven a suscribir una segunda Enmienda y Orden de Modificación N° 02 al contrato por incumplimiento; aduciendo que durante el proceso de configuración del módulo RMCA se le adicionaron algunas funcionalidades que no fueron especificadas en los términos de referencia y que atrasó el proceso de implementación y entrega, es debido a esto que acuerdan suscribir y aprobar la **Enmienda y Orden de Modificación N° 02,** el diecisiete (17) noviembre de 2010, para modificar la extensión del nuevo plazo, terminación e implementación de los Módulos de Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), que originalmente tuvieron que haber sido entregados el 06 de diciembre de 2010 según la orden de modificación N° 01 y se modifican por segunda vez para ser entregables hasta el 31 de enero de 2011. **(Ver Anexo N° 14)**

Posteriormente, el 26 de enero de 2011, aprobaron y suscribieron la **Enmienda y la Orden de Modificación N° 03 por el Cierre del Contrato** y modificar la ampliación y la terminación de los módulos que tuvieron que ser entregados y finalizados el 31 de enero de 2011 (según modificación N°2) donde la Enmienda y Orden de Modificación No. 3 se modificó y se aprobó por las mismas razones de la Enmienda y orden de modificación de la No. 2, para así poder continuar con la finalización y entrega de los módulos RMCA y el BI para el 31 de marzo de 2011. Esta orden de modificación fue firmada por la Licenciada Acilia Brizzio, Gerente de Obre de Proyecto, Rolando Celis Gerente de Proyecto de Price WáterHouse, Norma Cruz Coordinadora Nacional PNUD-HONDUTEL.

En esta Orden de Modificación No. 03 no se modifica el valor de este Sistema, sin embargo dicha orden detalla lo siguiente; “se describen los módulos con los correspondientes montos de implementación según contrato y sus fechas de entrega se describen a continuación, de acuerdo a sus nombres en inglés:

Módulos	Monto USD correspondiente a la Implementación	Fecha Máxima de Entrega (Producción)
Módulos Extras		
Business Intelligence (BI)		31 de marzo de 2011
Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA)		31 de marzo de 2011
Total de la Implementación	**3,134,744.00**	

(Ver Anexo N° 15) ”

Asimismo, es de recalcar que según nota de fecha 07 de febrero de 2011 dirigida a la Licenciada Acilia Brizzio, Gerente del Proyecto YAKAL, se hace entrega de los Módulos por Price WáterHouse, estos entraron en funcionamiento a partir del 06 de diciembre de 2010 día de puesta en marcha el sistema ERP. Adicionalmente se

formaliza la entrega de los dos meses de soporte post productivo tanto a usuarios funcionales del proyecto Yakal, como a usuarios finales de HONDUTEL sobre el Sistema ERP implementado. Quedando bajo la responsabilidad de HONDUTEL, el soporte y mantenimiento de la aplicación a partir del 07 de febrero de 2011. **(Ver Anexo N° 16, numeral 6)**

De lo anterior quedando pendiente de entrega por parte de la Empresa Price WáterHouse Coopers a HONDUTEL, los dos (2) módulos que son FI-AR Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) que no fueron entregados en la fecha establecida (06 de diciembre de 2010), por lo que existió incumplimiento en la entrega total de los módulos adquiridos en la fecha establecida según la Enmienda u Orden de Modificación No. 1 suscrita y aprobada entre las partes (Price, P.N.U.D. y Gerente del Proyecto Yakal) el dieciséis (16) julio de 2010.

Luego, en nota de fecha 07 de febrero de 2011, a la Gerencia del Proyecto YAKAL, dirigida a la Licenciada Acilia Brizzio, le solicita la PricewaterhouseCooper, que emita la notificación oficial sobre la recepción y satisfacción de estos Productos del PNUD y donde la Empresa Price WáterHouse Coopers hizo la Entrega Oficial del Sistema Planificación de Recursos Empresariales (ERP-SAP-ECC 6.0), luego del proceso de puesta en marcha y soporte post productivo, en pleno funcionamiento de cada una de las aplicaciones, en adelante aludidas como “Módulos”. También allí se menciona que se entregaron los avances relacionados con los Módulos Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) y los diez (10) módulos, asimismo la entrega del Hardware (suministros e instalación), que se detallan a continuación:

Los módulos entregables según la nota de fecha 07 de febrero de 2011 son:

1. Entrega final de la fase de **Preparación Inicial 100%**
2. Entrega final de la fase de **Evaluación y Diseño 100%**
3. Entrega final de la Etapa de **Realización del Módulo Inteligencia de Negocios-Business Intelligence (BI). 100%**
4. Entrega de avance de la etapa de **Realización del Módulo RMCA, con un avance del 90%.**
5. Entrega de avance de la etapa de **Preparación Final del Módulo Inteligencia de Negocios- Business Intelligence (BI), con un avance del 50% correspondiente a ERP y AS/400**
6. **Entrega de Sistema ERP SAP ECC 6.0 luego del proceso de puesta en marcha y soporte post productivo. 100%**

Código Modulo/Aplicación	Descripción
CO	Controlling - Contabilidad de Costos
FI AA	Finance/Asset Accounting-Finanzas/Gestión de Activos Fijos
FI AP	Finance Account Payables-Finanzas/Cuentas por Pagar
FI GL	Finance/General Ledger-Finanzas/Libro Mayor
FI TR	Finance/Treasury-Finanzas/Tesorería
FM	Funds Management-Gestión de Presupuesto
MM	Materials Management-Gestión de Materiales y Compras
PM	Plan Maitenance-Mantenimiento de Planta y Equipos
PS	Project System-Sistema de Proyectos
TM	Travel Management-Gestión de Viajes
SIF-FI/GL	Interfaz entre Sistema de Facturación de HONDUTEL y SAP Finanzas, Libro Mayor

(Ver Anexo N° 16)

Asimismo, durante la revisión técnica que se realizó con el apoyo del ingeniero Jacobo Alberto, Auditor de Sistemas de la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas, se determinó que los porcentajes de entrega de las fases, no fueron cumplidos de acuerdo a lo señalado en los numerales antes descritos. Es de recalcar que no se obtuvo evidencia de que se hayan realizado las actas de recepción parciales o finales por parte de la Empresa Price WáterHouse Coopers al PNUD o a HONDUTEL.

Luego, el nueve (09) de marzo de 2011, se suscribe y se aprueba la **Enmienda y Orden de Modificación No. 04,** a solicitud de HONDUTEL para la finalización de actividades pendientes en la Etapa la Realización, el cual comprendía del 10 de marzo al 20 de junio de 2011, para así cerrar el proceso de la Implementación del Sistema ERP en HONDUTEL. Esta orden de modificación fue firmada por la Licenciada Acilia Brizzio, Gerente de Obre de Proyecto, Franklin Monge, Gerente de Proyecto de Price WáterHouse, Norma Cruz, Coordinadora Nacional PNUD-HONDUTEL y Luis Martorellet, Coordinador General UAH. **(Ver Anexo N° 17)**

Después de haber suscrito y aprobado anteriormente cuatro Enmiendas y Orden de Modificación por incumplimientos de HONDUTEL, en la depuración de los datos maestros y configuración de los módulos Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) y por adicionar algunas funcionalidades que no fueron especificadas en los términos de referencia, según las enmiendas suscitas y aprobadas entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Empresa Price WáterHouse Coopers.

El 21 de junio de 2011, se vuelve a suscribir una última **Enmienda** por los señores José Eguren, Oficial a cargo por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Reynaldo Rodríguez, Representante Legal de Price WáterHouse Coopers y **la Orden de Modificación No. 05** suscrita por los señores Rolando Celis, Gerente del Proyecto de PWC, la señora Norma Cruz, Coordinadora Nacional Proyecto Yakal HONDUTEL y el Señor Luis Martorellet, Coordinador

General PNUD, en esta Orden de Modificación No. 05, en esta se acuerda el proceso de finiquito y cierre del Contrato P.N.U.D. 3198-2009 y cierre de la Orden de Modificación No. 4 para la finalización de los módulos FI-AR Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) en las fechas de vencimiento establecidas, quedando inconclusos estos por lo que se hace una rebaja al valor del contrato original reduciendo el monto a **CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS (USD. $ 119,684.90)** menos, dando por concluido el contrato por parte de la Empresa Price WáterHouse Coopers.

Detalle a continuación:

Descripción	Monto del Contrato original en (USD $.)	Valor Rebajado del Contrato original en (USD $.)	Valor Pagado del Contrato en (USD $.)
Monto Total para la adquisición e Implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)	7,684,124.00	119,684.90	7,564,483.10
Total pagado a la Empresa Price WáterHouse Coopers por la adquisición e implementación del Sistema ERP			**7,564,483.10**

(Ver Anexo N° 18)

Es de hacer notar que 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 y en MEMO PNUDHONDUTEL-01637/11 LM el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) notificó a HONDUTEL la aprobación y contratación directa de 5 consultores de la Empresa PricewáterHouse (que estuvieron laborando para el Proyecto YAKAL) para la finalización de las actividades de implementación del módulo SAP de Gestión de Cobranzas denominado por sus siglas RMCA, incluyendo las siguientes etapas que aún se encontraban parcialmente pendientes: Pruebas unitarias, migración de datos, desarrollo de interfaces, pruebas integrales, capacitación, pre-productivo, documentación, CUT-OVER y GO-LIVE.

Los 5 consultores contratados fueron:

1. Samuel Sorto, Costarricense (84 días)
2. Jhony Correa, Venezolano (84 días)
3. Wilmer Pacheco, Venezolano (84 días)
4. Willin Saldivia, Venezolano (73.5 días)
5. Angélica Cárdenas, Colombiana (52.5 días)

(Ver Anexo N°19)

Las contrataciones de estos cinco (5) consultores se hicieron con los fondos que se rebajaron del monto total del Contrato No. 003198-2009 (Llave en Mano) entre la Empresa Price WáterHouse Cooper y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) que asciende a la cantidad de **CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS**

(USD$. 119,684.90) los cuales fueron pagados por P.N.U.D y se detallan de la siguiente manera:

1) El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), a través Representante Residente a. i. Luca Renda suscribió el 14 de julio de 2011 el **CONTRATO PARA LOS SERVICIOS DE CONTRATISTA INDIVIDUAL No. 3756-2011**, con el Consultor **WILMER W. PACHECO TOVAR**, comenzando el 18 de julio de 2011 y finalizando una vez que se cumpla satisfactoriamente con los servicios descritos en los términos de referencia más tardar el 14 de octubre de 2011, por la cantidad de **USD$ 24,977.00**. distribuidos así: Honorarios correspondientes a 60 días laborables por un total **USD$ 16,800.00** y Viáticos correspondiente a 84 días calendarios por un total **USD$ 8,177.00**. **(Ver Anexo N°20)**

2) El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), a través de su Representante Residente a. i. Luca Renda suscribió el 14 de julio de 2011 el **CONTRATO PARA LOS SERVICIOS DE CONTRATISTA INDIVIDUAL No. 3757-2011,** con el Consultor **SAMUEL JOSEFH ZORTO GARCÍA**, comenzando el 18 de julio de 2011 y finalizando una vez que se cumpla satisfactoriamente con los servicios descritos en los términos de referencia a más tardar el 14 de octubre de 2011, por la cantidad de **USD$ 20,125.00** distribuidos, así; Honorarios correspondientes a 60 días laborables por un total **USD$ 12, 600.00** y Viáticos correspondiente a 84 días calendarios por un total **USD$ 7,525.00. (Ver Anexo N°21)**

3) El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), a través de su Representante Residente a. i. Luca Renda suscribió el 14 de julio de 2011 el **CONTRATO PARA LOS SERVICIOS DE CONTRATISTA INDIVIDUAL No. 3758-2011,** con el Consultor **JHONNY ALBERTO CORREA COLORADO**, comenzando el 18 de julio de 2011 y finalizando una vez que se cumpla satisfactoriamente con los servicios descritos en los términos de referencia a más tardar el 14 de octubre de 2011, por la cantidad de **USD$ 26,078.00**. distribuidos así: Honorarios correspondientes a 60 días laborables por un total **USD$ 16, 500.00** y Viáticos correspondiente a 84 días calendarios por un total **USD$ 9,578.00. (Ver Anexo N°22)**

4) El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), a través de su Representante Residente a. i. Luca Renda suscribió el 14 de julio de 2011 el **CONTRATO PARA LOS SERVICIOS DE CONTRATISTA INDIVIDUAL No. 3755-2011**, con el Consultor **WILLIN JOSÉ SALDIVIA AGUILERA**, comenzando el 18 de julio de 2011 y finalizando una vez que se cumpla satisfactoriamente con los servicios descritos en los términos de referencia a más tardar el 14 de octubre de 2011, por la cantidad de **USD$ 22,195.00**. distribuidos así: Honorarios correspondientes a 53 días laborables por un total **USD$ 14,438.00** y Viáticos correspondiente a 74 días calendarios por un total **USD$ 7,757.00. (Ver Anexo N° 23)**

5) El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), a través de su Representante Residente a. i. Luca Renda suscribió el 14 de julio de 2011

el **CONTRATO PARA LOS SERVICIOS DE CONTRATISTA INDIVIDUAL No. 3754-2011**, con la Consultora **ANGÉLICA MARÍA CÁRDENAS MOLLER**, comenzando el 18 de julio de 2011 y finalizando una vez que se cumpla satisfactoriamente con los servicios descritos en los términos de referencia a más tardar el 14 de octubre de 2011 por la cantidad de **USD$ 12,076.00** distribuidos así: Honorarios correspondientes a 38 días laborables por un total **USD$ 5,966.00** y Viáticos correspondiente a 53 días calendarios por un total **USD$ 6,110.00. (Ver Anexo N° 24)**

El total pagado por P.N.U.D por cada contrato para los Servicios Profesionales de Contratista Individual, se detallan a continuación:

Nombre de los Consultores	Número de Contrato en USD$.	Monto del Contrato en USD$.	Rembolsos de Pasajes Aéreos	Total Pagado a Consultor en USD$.
Wilmer W Pacheco Tovar	3756-2011	24,977.00	6,262.82	31,239.82
Samuel Josefh Zorto García	3757-2011	20,125.00	1,147.00	21,272.00
Jhonny Alberto Correa Colorado	3758-2011	26,078.00	1,071.07	27,149.07
Willin José Saldivia Aguilera	3755-2011	22,195.00	2,262.34	24,457.34
Angélica María Cárdenas Moller	3754-2011	12,076.00	1,056.01	13,132.01
Total		**105,451.00**	**11,799.24**	**117,250.24**

También es importante recalcar que durante la implementación del Módulo Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA), el equipo técnico de HONDUTEL identificó algunos problemas que incidían para la implementación y que posteriormente fueron discutidos con los Consultores para solventarlos, pero estas consultas tampoco pudieron concluir con la implementación de este sistema por lo que al final de este proceso no pudieron superar estos problemas y que culminó con la entrega del módulo inconcluso e incompleto ya que solo fueron entregados y puestos en producción diez (10) de los doce (12) módulos que estaban contemplados en el contrato; problemas que incidieron en la implementación, que se detallan a continuación:

No.	Descripción del Problema	Área y Personas Responsables	Soluciones y Acuerdos	Fecha
	Migración			
1	Enlace de facturas y clientes aglutinados	DTI, Proyecto Yakal, Comercializadora	Acuerdos:1.-Cristian Valladares, generara archivo correspondiente de aglutamiento.2.- Vanessa Zaldívar, coordinara la revisión y depuración del mismo.3.- DTI agregara campo de usuario el cual deberá de quedar grabado, cuando el usuario agregue el número de identidad, agregar validación para no permitir llenar campos con 999999.	
2	Facturas que no cuadran en sumatoria de ítems, otros cargos, créditos, descuentos.	DTI, Proyecto Yakal, Facturación	Acuerdos: 1.-Tema lo revisara Allan y Edgar, con la participación de Facturación (Karen Carranza).	15/09/2011

3	Validación de fechas de instalación	DTI,	Observación DTI: No debería de haber problemas con este punto, pero si se encontraron errores por parte del Proyecto (Daniel Zelaya). Acuerdos: 1.- Verificación y validación por Olga Mendoza y María Jiménez. 2.-DTI pedirá la certificación de servicios DID a Corporativo (Sagrario Palma).	
4	Estadísticas.	DTI, Facturación	Acuerdos: 1.-Tema lo tratara Olga Mendoza y Suyapa Eguigure. 2.-Solicitud a Willin para que envié de nuevo los requerimientos solicitados para las estadísticas que necesitan para la migración, Correo lo enviara Suyapa Eguigure a Willin.	15/09/2011
5	Modificaciones masivas.	DTI	Acuerdos:1.-Reunion con Willin, Suyapa Pon y 2.-Nota por escrito por parte de la Sub Gerencia a las diferentes áreas para la certificación correspondiente	
6	Duplicidad de direcciones estructuradas, no estructuradas, direcciones diferentes (telefonía e Internet.	DTI, Ventas, Facturación	Acuerdos: 1.-Con participación del Lic. Carlos Vijil, se consideró que lo más correcto es la dirección estructura. 2.-DTI se realizará los ajustes correspondientes en SICO. 3.-Se realizaran las pruebas para validar el correcto registro (Equipo de Facturación).	
7	Duplicidad de facturas (activas e inactivas).	DTI, Facturación	Acuerdos:1.-Se enviará correo electrónico a las áreas correspondientes (Facturación y Cobranzas). Correo será enviado por Suyapa Eguigure. 2.-DTI realizara los ajustes correspondientes según la decisión de este tema de las áreas involucradas.	
8	Pruebas unitarias e integrales	DTI	Acuerdos: 1.-Traslado de datos solicitados del i5 al 810 para pruebas. 2.-Autorización a los desarrolladores de YAKAL para realizar el traslado	
	Facturación, Ventas			
9	Diferentes complementos SICO-SIF-BANCO	DTI, Comercial, Facturación	Acuerdos: 1.-Interface de Sif a SAP para que Manuel Ramos, realice la conversión de los diferentes tipos de servicios en SIF a los generados en SICO.	
10	Consulta de Pagos (Estado de cuenta clientes)	DTI	Acuerdos:1.-DTI: Reunión con María Jiménez, Manuel Ramos, Cristian Valladares y Daniel Zelaya, para evaluar el avance de la consulta el día viernes 16 de septiembre 2011 en la Hondutel de la Modelo. 2.-Establecer fecha de entrega para que Vanessa Zaldívar, coordine con los usuarios (Facturación, Tesla Osorio de Sico y Comercialización), finales para que certifiquen.	16/09/2011
11	Modificaciones masivas para los casos de aglutinamiento, transferencias de red, número o transferencias de red y numero.	DTI	Acuerdos: 1.-Reunion para el día lunes 19 de septiembre del 2011, participantes: Willin Zaldivia, Cristian Valladares, Suyapa Pon. Para tratar este tema.	19/09/2011
	Modulo Líneas y Canales			

12	Certificación y puesta en marcha del módulo de Líneas y Canales	DTI, SICO, CORPORATIVO, LIQUIDACIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES (Andrés Díaz, Suyapa Pon, Tesla Osorio, Jorge Handal)	Observaciones DTI: Existe un avance considerable, se mandó a Willin Zaldivia el archivo correspondiente, las diferentes áreas ya realizaron las pruebas. Pero se necesita para los SERVICIOS ESPECIALES: específicamente el para el complemento R, se tiene que establecer en coordinación con Cobranzas, Comercial e Internacional, ya que en sistema aparecen 16 números que según memorándum de Cobranzas y Liquidaciones Nacionales, son clientes que tienen una gran cantidad de mora y que deberían de estar inactivos para que dejen de facturar mora ficticia Acuerdos: 1.-Cobranzas deberá de solicitar a Tesla Osorio que se cambie el estado y que le solicite a Reclamos investigar si mora ficticia o no, para que según sea el dictamen para que se traslade a inactiva o no. 2.-Cristian Valladares y Vanessa Zaldívar, harán pruebas del 810 de Líneas y Canales. 3.-Vilma Martínez y Grissel Villatoro realizan pruebas de corte, reconexión y supresión para la próxima semana (viernes 23 de septiembre del 2011). 4.-Pendiente desarrollo por parte de DTI de los canales por Liquidación de Administraciones Extranjeras.	23/09/2011
	Reclamos			
13	Inconsistencia en el Interface de aplicación de crédito por Reclamos	DTI (María Jiménez)	Acuerdos: 1.-Validacion por parte de DTI (María Jiménez) para el día viernes 16 de septiembre del 2011.)	16/09/2011
14	Cargos de aplicación Inmediata	DTI (María Jiménez)	Acuerdos:1.-DTI solicita que le envíen el procedimiento oficial por parte de Reclamos	
	Interface			
15	Telefonía Servicio 800, Cargos Tel, L y C	DTI Edgard Hasbun	Observaciones: Servicio 800 en la actualidad tiene varias llamadas que no tienen número de servicio asociado, se necesita la depuración. Acuerdos: 1.-Olga Mendoza dará los lineamientos a Manuel Ramos.	15/09/2011
16	ADSL/Dedicado/cálculo de Impuestos 12% y 15%	DTI Edgar Hasbun	Acuerdos: 1.-Olga Mendoza, Edgar Hasbun y Manuel Ramos, revisara este tema.	15/09/2011
17	Salida RM CA-SIF Pago en Línea	DTI (Dirección)	Observaciones: Se solicita autorización para la creación de las VPN para atender solicitudes de los bancos sean atendida oportunamente, de igual forma adquisición del nuevo equipo solicitado. Acuerdos: 1.-Lic Miguel Nolasco realizara las gestiones correspondientes con PNUD.	
	Operadores y Sub Operadores			
18	Valores en la liquidación de Operadores para RM CA no pegan con los valores de la Liquidación de AS/400; la fuente es la misma.	DTI, Liquidaciones Internacionales y Nacionales (Javier García/María Jiménez/Marcos Alemán)	Observaciones: La factura no cuadra en los minutos, pero si cuadran las llamadas, María Jiménez ya tiene identificado el problema que corresponde al redondeo. Acuerdos: 1.-Maria Jiménez revisara este punto AS400	
	Agrupación y filial Gobierno			

19	Agrupación y Filial	DTI (Sico y Sif)	Acuerdos:1.- Vanessa Zaldívar y Karen Carranza certificara con DTI, el día 16 de septiembre del 2011.2.-Maria Jiménez deberá realizar la prueba si es posible el aglutinamiento de organismo y dependencia según reunión realizada martes 13 de septiembre del 2011.Observaciones:Carlos Vijil de Facturación: Solo hay campo para nombre y no se puede ingresar la dependencia como lo quiere Cobranzas, porque el campo no está habilitado, Carlos Vigil envió correo a María Jiménez para ver este tema.	16/09/2011
	Basis			
20	Administrar eficiente y oportunamente los servidores de SAP.	DTI	Observaciones: Andrés Díaz aclaro que ya dio las instrucciones a los Basis asignados para que se turnen en el proyecto Acuerdos: 1.-Se asignó al señor Luis para el día viernes 16 de septiembre del 2011.	16/0972011

(Ver Anexo N° 25)

De acuerdo al Reporte de Avance en la implementación específicamente del módulo del FI-AR Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA), correspondiente al período del 15 de noviembre al 12 de diciembre de 2011, este elaborado por Iván R. Flores E., Consultor Especialista en Software de Recursos Empresariales (ERP), contratado por el PNUD para darle seguimientos al proceso de implementación, describe que el proyecto ha avanzado en su totalidad en el 92% quedando pendiente 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.

También el señor Iván R. Flores E. manifestó que, en la revisión detallada de los elementos de arquitectura de comunicaciones de los enlaces, se encontró que HONDUTEL no se había adherido a los estándares documentados por SAP. **(Ver Anexo N° 26)**

Al hacer indagaciones con algunos Ex y líderes funcionales y usuarios actuales, sobre la implementación, uso y funcionalidad del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), manifestaron que no recibieron la capacitación adecuada, no hubo Proceso de Gestión del Cambio para poder utilizar o adaptarse a una herramienta de informática tan compleja como es el sistema ERP. **(Ver Anexo N° 27)**

Además, dentro del proceso de investigación de este caso comprobamos y observamos que el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), de acuerdo a la revisión técnica del Ingeniero Jacobo Manuel Abraham Alberto Ramos, Auditor en Sistema de la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas determinó lo siguiente:

a. No tiene un soporte y mantenimiento técnico continuo de parte de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI), ni tampoco por parte externa que brinde

estos servicios, lo que nos demuestra que el sistema esta desprotegido ante cualquier evento de falla o fraude.

b. No tiene el licenciamiento para actualizaciones, debido a que las autoridades de HONDUTEL han sido indiferentes a este tipo de servicios, que van en beneficio para la empresa.

c. De acuerdo a la documentación proporcionada por HONDUTEL, la Empresa Price WáterHouse Cooper no entregó de manera oficial como corresponde, mediante Acta de Entrega, el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), manuales, licencias y otros, tampoco realizó la entrega al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.) quien fue el que suscribió el contrato con esta empresa, para que posteriormente este fuese entregado a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) específicamente a la Gerencia de Proyectos o en su defecto, a la Dirección de Tecnologías de la Información como el área especializada y responsable de los sistema de informática de HONDUTEL.

d. Según los funcionarios del área de la Dirección de Tecnologías de la Información, manifiestan, que el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) nunca les fue entregado formalmente, del mismo modo ellos no fueron de manera directa encargados o responsables del sistema durante su implementación ni posterior a esto, ya que este estaba a cargo de la Gerencia del Proyecto YAKAL, quienes que tampoco les fue entregado formalmente.

e. Según los líderes funcionales y usuarios, el sistema presenta varios problemas en relación a varios módulos que no quedaron bien enlazados con la información (hablando técnicamente) y de otros solo quedaron algunas aplicaciones configuradas.

f. Todo lo referente a las cuentas por cobrar servicios de telefonía a particulares, gobierno, Hondupaq, Carrier, Operadores, Sub Operadores y otros, dependen del Sistema AS/400, debido a que la base de datos que corresponde a las cobranzas de estos servicios, iba a ser emigrada cuando se hubiere implementado el Módulo Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA), que al final quedó incompleto e inconcluso por algunos problemas antes enunciados.

Asimismo, describen los funcionarios de HONDUTEL que completaran las actividades pendientes no ejecutadas por la Empresa Price WáterHouse Coopers debido a los impedimentos técnicos presentados en HONDUTEL, y que este hará uso del remanente para continuar con la implementación de los módulos y que nunca pudieron salir en funcionamiento, quedando al final estos módulos inconclusos e incompletos.

El 14 de abril de 2011, mediante MEMORANDO PYK-044-2011 la Licenciada Acilia Celeane Brizzio le informa al Magister Romeo Vásquez Velásquez, Gerente General de HONDUTEL, que “de acuerdo a la Orden de Modificación No. 4 firmada por el Programa Nacional Naciones Unidas (P.N.U.D.) y la Firma Price WáterHouse Cooper (PWC) y la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) en fecha 09 de marzo de 2011, en la cual se acordó extender el plazo del contrato Implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales No. 3198-2009 del 10 de marzo al 20 de mayo de 2011, finalizando el proceso de implementación del modulo Management/Contrac Accounting (RMCA) el 20 de junio de 2011. En esta orden de modificación se adquirieron compromisos por parte de HONDUTEL en lo que respecta a la Migración de Datos, Pruebas Integrales y la interfaz de facturación entre otros, que de no ser cumplidos implica que la Firma PWC hará entrega inmediata de los productos en el estado que se encuentren a la fecha.

Se han presentado atrasos en el Proceso de Migración ya que la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) ha cancelado y retenido estos procesos sin poder lograr su finalización después de dos semanas, se realizaron cambios en el aplicativo del Servicio ADSL por parte del Departamento de Sistema GTI, los que no fueron realizados analizando el entorno global del servicio, lo que implica retrasos en las pruebas integrales del Módulo RMCA (cuentas por cobrar) y en la interfaz de facturación.

Dado lo anterior le informo que por parte de la Gerencia del proyecto YAKAL se ha realizado la gestión necesaria para obtener solución a estos inconvenientes sin obtener respuestas positivas a los problemas planteados, de continuar con los atrasos en estas actividades y en las subsiguientes será responsabilidad directa de la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) el incumplimiento de lo acordado en la orden de modificación No.4” **(Ver Anexo N° 28)**

Después de las indagaciones y declaraciones efectuadas al personal que estuvo involucrado en el proceso de implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) (Lideres Funcionales de cada módulo, Personal del Departamento de Tecnologías de la Información de HONDUTEL, personal técnico entre otros), y comprobar según notas de HONDUTEL que el mismo había sido entregado por la Empresa Price WáterHouse Coopers y recibido por HONDUTEL a través del P.N.U.D. con solo 10 módulos en funcionamiento con la limitante que FI-AR Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) no se entregó.

Análisis Técnico del Tribunal Superior de Cuentas

Para complementar y contar con una opinión Técnica sobre el tema, se solicitó el apoyo técnico de un especialista del área de informática de la Dirección de Tecnología del Tribunal Superior de Cuentas (TSC), para el cual se asignó al Ingeniero Jacobo Manuel Abraham Alberto Ramos, para que proporcionara un informe de evaluación de los módulos implementados por el proveedor y el funcionamiento y la operatividad actual de este sistema, dichas actividades de verificación se centraron en una revisión exhaustiva de todo lo que compete al Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP-SAP), realizándose una inspección in situ para verificar el cumplimiento y funcionamiento del mismo, dichas revisiones se hicieron en los edificios del Centro de Tegucigalpa, Colonia Miraflores y Colonia Kennedy.

La Dirección de Tecnología del TSC en su Informe de Evaluación al Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), conocido también como Proyecto Yakal, determina y concluye en alguna de las partes de su informe lo siguiente:

"En lo que respecta a la inspección física consistió en revisar in situ el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP-SAP) en lo que se respecta a su uso de parte de los usuarios y los diferentes procesos que enmarca el sistema.

Inicialmente se tomó como referencia todo lo que concierne a la parte del core de base de datos y de aplicación en los cuales corren y descansan los datos del sistema. Dentro de esto se observaron diferentes falencias que tienen un gran impacto dentro de lo que debería ser el óptimo funcionamiento. Dentro de las deficiencias encontradas se encuentran:

1. El desconocimiento técnico de la aplicación (SAP) de parte del personal de soporte a usuarios, así como todo el personal técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información, que es la encargada actualmente de brindar mantenimiento y soporte al sistema.
2. Existen actualmente problemas técnicos ya que los nodos tanto de la capa de base de datos como de aplicación, se encuentran funcionando sin ningún tipo de soporte.
3. Actualmente el único mantenimiento que se está realizando son los trabajos de respaldo a la base de datos, así como los reportes solicitados de algunas de las áreas que los requieran. No se brinda otro tipo de soporte requerido, ya que el personal actualmente existente en la Dirección de Tecnología, no se encuentra capacitado.
4. En lo referente al Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (SAP), existe una marcada dependencia de los sistemas que corren bajo el AS/400

para poder alimentar los diferentes procesos de (SAP), contradiciendo el hecho que la información es la base de la configuración y del orden en un sistema de información, creando con esto una total dependencia de los sistemas que corren en AS/400 (Sistema de Clientes SIF y Sistema de Cuentas por Cobrar SICO).

El Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (SAP), no puede captar o permitir el ingreso de la información de una manera automatizada con respecto al catálogo de clientes, factura telefónica, recursos humanos y saldos contables por sí mismo. Dicho proceso se realiza mediante una interface de migración de datos en donde se exportan a SAP archivos de MS Excel generados por el AS/400, mediante las cuales se carga la información de saldos totales, sin detalle transaccional.

Con lo expresado anteriormente podemos observar que, en materia de Gestión de Riesgo, existe un Riesgo de Seguridad ALTO, ya que prácticamente se alimenta manualmente el Sistema (SAP), riesgo que si bien es cierto es conocido por HONDUTEL, no se ha tomado las medidas necesarias de mitigación del riesgo, para poder evitar una debacle ya que existen varias amenazas relacionados con aspectos de seguridad que pueden ser extremadamente sensitivos.

5. Dentro del componente de licencias de la aplicación SAP, bases de datos, sistemas operativos, HONDUTEL no tiene conocimiento de la cantidad, estado y disponibilidad, vigencia de soporte de las mismas.

Se prosiguió con la visita a las diferentes áreas involucradas en el uso del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (SAP) en el edificio de El Centro, en el área de Contabilidad se pudo observar y se comentó por parte de los usuarios del módulo que:

1. La elaboración de los estados financieros, balance general, se realizan en MS Excel, mediante una interface de SAP se exportan a MS Excel y así se trabajan.
2. En lo referente al módulo de contabilidad no se terminó de implementar el mismo y quedaron varios pendientes.
3. Actualmente existen nuevos requerimientos funcionales, que no se cuenta con personal capacitado para poder llevar a cabo dichos cambios.
4. Todo lo referente a las conciliaciones bancarias se hace manual.
5. Los datos de saldos y liquidaciones de los sistemas de Recursos Humanos y Facturación, Cuentas por Cobrar, se migran al sistema SAP mediante una interface, compuesta de archivos en MS Excel, los cuales después de ser verificados con soportes físicos son subidos a SAP.

6. De los datos que se migran del AS/400 a SAP, solo se trasladan cifras totales y no el detalle transaccional de los mismos, ocasionando con esto que exista información incompleta en el módulo contable.
7. El utilizar dichas interfaces ocasiona riesgos altos de seguridad, debido a la manipulación manual de archivos que contiene información sensible y de gran impacto para la institución, así también no existe la certeza que dichas interfaces de migración de datos hayan quedado correctamente ligadas a SAP.
8. El módulo de cuentas por cobrar, no quedó implementado en SAP.
9. Existen valores que no se pueden compensar debido a que existen cuentas ligadas a nivel de mayor y a nivel de sub cuentas, lo cual está creando un serio problema.
10. Existe debilidad en cuanto a los reportes manejados en SAP, ya que no se tienen implementados todos los reportes necesarios y es necesario siempre estar utilizando el sistema viejo del AS/400.
11. Se migran manualmente los valores totales que respecta planillas de pagos, también se realiza el proceso de migración de los datos de la parte de ingresos, parte de las liquidaciones de los Carriers, facturación de clientes individuales.
12. No existió un proceso de migración completo, integral y depurado. Es decir, de toda la información manejada por sistemas anteriores a la actual plataforma (SAP) no se migró, los usuarios solo pueden consultar información del año 2010 a la fecha.
13. El sistema no permite manejar de manera integral toda la información financiero contable, ya que varios procesos dependen de la información que se tiene que estar migrando de los sistemas que corren en AS/400 con un procedimiento manual.

Cabe mencionar que los problemas anteriormente descritos son los de mayor impacto y criticidad en el uso y operación del módulo de Contabilidad.

Dentro de la revisión en el departamento de Tesorería, se encontraron como principales problemas los siguientes:

1. Una de las dificultades reportadas es que el módulo no funciona con todas sus opciones, debido a que no fue habilitado correctamente desde un inicio.
2. Existen solicitudes de soporte técnico pendientes, de situaciones que se han presentado en el uso de SAP de nuevos requerimientos funcionales, que están pendientes por que no existe actualmente personal capacitado para realizar dichos cambios.
3. La utilización de varios sistemas de información (Facturación y Pago de Bancos) a parte del SAP, para poder llevar a cabo las tareas diarias.

4. Dentro del módulo de Tesorería solo se maneja información a partir del año 2010, lo demás si se ocupa se debe consultar en AS/400.
5. El proceso de capacitación a usuarios fue débil por cada proceso implementado de la aplicación.

Se continuó con la revisión en el departamento de Presupuesto, encontrándose como principales problemas los siguientes:

1. En cuanto a los reportes que maneja el Módulo de Tesorería existe un apartado que quedó pendiente, el de los reportes parametrizables no quedo implementado.
2. Así también existen requerimientos funcionales en base a nuevos escenarios planteados, en base a la normativa que están pendientes.

Se continuó con la revisión en el departamento de Bienes Patrimoniales, encontrándose como principales problemas los siguientes:

1. Existe la necesidad que la Dirección de Tecnologías de Información DTI, tenga más capacitación en lo que respecta a la configuración de SAP, para poder brindar un mejor soporte.

2. El módulo de bienes patrimoniales es uno de los más completos que fue implementado.

Se continuó con la revisión en el departamento de Compras y Adquisiciones, encontrándose como principales problemas los siguientes:

1. Se necesita más customización en cuanto a los reportes de SAP.
2. La información que se puede consultar es a partir del año 2010 a la fecha, cuando se requiere información anterior a dicha fecha, se consulta el AS/400.

Se continuó con la revisión en el departamento de Inventarios y Almacén, encontrándose como principales problemas los siguientes:

1. Con el paso del tiempo hay ajustes en las normativas internas, se demandan nuevos requerimientos funcionales, que no se han podido realizar a la fecha actual.
2. En cuanto a la operatividad de las funciones iniciales, se está teniendo problemas con la emisión del vale de salida del almacén.

Se continuó con la revisión en el departamento de Proyectos, encontrándose como principales problemas los siguientes:

1. Lo referente al componente de licitaciones e inversiones de la Dirección de Ingeniería, no se están utilizando actualmente, ya que esos procesos están siendo realizados a través del PNUD.
2. El módulo de Proyectos cuenta con requerimientos de forma pendientes que no limitan la operatividad del módulo.

Se continuó con la revisión en el departamento de Recursos Humanos, recalcando que esta área no fue considerada en el proceso de implementación del sistema, lo que indica que quedaron fuera de estos procesos, encontrándose algunas limitantes, donde ellos no cuentan con un módulo integrado en SAP, procedimientos que los tienen que realizar por medio de interfaz para poder registrar estas operaciones en el sistema, siendo una limitante para HONDUTEL por realizar y depender de otras herramienta tecnológica, pudiendo haber incluido esta área para que todas las operaciones contables de HONDUTEL estuvieran integradas a un solo sistema el cual fue el objetivo principal de la empresa.

Para generar e ingresar la información referente a empleados y planillas al sistema, la dirección de talento Humano maneja en SAP algunos aspectos como:

1. En SAP, se manejan las reservas presupuestarias, viáticos, la información general de empleados, altas y bajas de empleados.
2. Se realiza también un proceso de preparación de la información perteneciente a las planillas de pago, para realizar un cuadre físico, después se realizan resúmenes de los datos los cuales se envían a contabilidad para posteriormente puedan ser ingresados a SAP.

Dentro del marco de las visitas realizadas es propio también poder resaltar que la mayoría de los departamentos que visitamos, se pudo exponer que existió debilidad en el proceso de capacitación a usuarios en el uso de SAP.

Existen módulos que no se encuentran en funcionamiento actualmente que no se están utilizando para el caso el módulo de mantenimiento, planta y equipo. Existen algunos otros módulos que no tiene líder funcional, como ser proyectos y viáticos. Están también otros módulos que no fueron implementados como lo es cuentas por cobrar y BI (Inteligencia de Negocios).

El personal técnico de soporte consta nada más de una persona asignada el Ing. Allan Echeverría el cual nada más se encuentra a cargo de poder elaborar diversos reportes solicitados a los módulos y ciertas labores del proceso de creación de usuarios de SAP. Fue manifestado por el Ing. Echeverría que se encuentra sin ninguna capacitación para poder resolver otros temas de soporte y configuración de SAP.

Dentro de los módulos que se encuentran en operación, existen módulos bastantes completos como los módulos de Bienes Patrimoniales, Inventarios y Almacén,

Compras y Adquisiciones. Más sin embargo ninguno de todos los módulos iniciales requeridos se encuentra totalmente implementado.

Después de tener un amplio conocimiento del sistema y específicamente sobre los módulos implementados, basado en la inspección física al sistema y las indagaciones que se realizaron con cada uno de los líderes funcionales encargado de cada módulo, se comprobó que existía una limitante de incumplimiento de contrato en los módulos que iban hacer implementados y entregables en HODUTEL a través del PNUD por parte de la empresa Price WáterHouse, dando como resultado de la inspección que los Módulo de Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), no fueron finalizados, es decir quedaron inconcluso e incompletos, por situaciones de la data y otros problemas técnicos que impidieron la no interconexión con los bancos para promover una mejor recaudación de ingresos, ya que estos módulos son los más importantes en lo que respecta a empresas dedicadas al rubro de las telecomunicaciones.

Es de recalcar que al no quedar implementados estos módulos, es una limitante preponderante en el sistema ERP, porque incide en la operatividad y funcionalidad de los otros módulos, originando que la información que reflejan los estados financieros no sean confiables. El sistema SAP tiene una dependencia marcada de la información que se le suministra del AS/400 para poder funcionar, ya que sin la misma, no se podría alimentar el sistema SAP y no podrían funcionar el resto de módulos implementados, la información que se migra mediante interfaces manuales compete a uno de los módulos que no quedó implementado (Cuentas por Cobrar).

Dentro de las visitas realizadas, se solicitaron las actas de recepción parcial o definitiva del proyecto YAKAL consistente en la implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (SAP), de las cuales no se encontró documentación alguno lo cual limitó conocer el estado en que se recibieron los módulos; los líderes funcionales dicen no recordar haber firmado actas de recepción, solo la gerente del proyecto Ing. Acilia Brizzio en comunicación por video conferencia, nos manifestó haber firmado actas de recepción del proyecto.

La modalidad de proyecto que se eligió desde un principio, fue una modalidad de proyecto llave en mano, la cual consiste en la elaboración de un proyecto de software completo de principio a fin, cuidando todos los detalles y aportando una solución escalable.

<u>Limitantes de la Revisión del Ingeniero en Sistemas del Tribunal Superior de Cuentas</u>

- No se pudo contar con la documentación referente a los requerimientos técnicos, situación que limito enormemente una evaluación más minuciosa. La misma falta de documentación técnica no permitió realizar una comparación en cuanto a lo que actualmente está instalado y lo que se adquirió inicialmente. Los únicos requerimientos técnicos a los cuales se tuvo acceso fueron los presentados por Price Wáter House Coopers, ya que en HONDUTEL, es bien escasa la

información existente acerca del Proyecto Yakal ya que este fue adjudicado o manejado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo P.N.U.D.

- El personal que inicialmente fue asignado al proyecto, fue removido, transferido de sus puestos, principalmente los líderes funcionales". **(Ver Anexo N° 29, Pág.7-13)**

Hallazgos originados del Informe de Evaluación de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) realizado por el Ingeniero en Sistemas del Tribunal Superior de Cuentas

- **HALLAZGO 1:** El 83% de los módulos de SAP están parcialmente implementados.
- **HALLAZGO 2:** El 17% de los módulos de SAP no existen.
- **HALLAZGO 3:** El módulo Mantenimiento de Propiedad, Planta y Equipos no está siendo utilizado.
- **HALLAZGO 4:** Existe un Incumplimiento en las bases de licitación, debido a que la solución de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) debe ser una solución integral y no de manera fragmentada.
- **HALLAZGO 5:** Existe una interface de comunicación manual para alimentar datos entre el sistema as/400 y el sistema de Planificación empresarial SAP.
- **HALLAZGO 6:** No existe documentación Técnica del Sistema SAP.
- **HALLAZGO 7:** La inexistente capacitación técnica y transferencia de conocimiento en el uso, mantenimiento y soporte del Sistema SAP:
- **HALLAZGO 8:** La insuficiente capacitación brindada al usuario final acerca del manejo del Sistema SAP.
- **HALLAZGO 9:** La inexistente cobertura de soporte técnico para los servidores y componentes de infraestructura relacionados con el Sistema SAP. **(Ver Anexo N° 29, Pág. 14-19)**

Conclusiones basadas en el Informe de Evaluación de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) realizado por el Ingeniero en Sistemas del Tribunal Superior de Cuentas

I. En la revisión técnica que se realizó al Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), se evidencio que de los doce (12) módulos entregables a HONDUTEL de acuerdo a lo que estipula el Contrato suscrito entre el PNUD y la Empresa Price Wáter House Cooper, solamente entregaron diez (10) módulos quedando inconclusos e incompletos los módulos de Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), lo que confirma que no hubo una correcta gestión de parte de la Unidad Administradora del Proyecto, ya que no era posible haber recepcionado un sistema faltando 2 módulos de extrema importancia para el correcto funcionamiento del ERP, si bien es cierto los sistemas de información deben de

funcionar de una manera holística, uno de los requisitos para la implementación, puesta en marcha y éxito de un Sistema de Planificación Empresarial es que por regla deben de quedar implementados y en producción todos los módulos, ya que si no es de ésta manera no existe aseguramiento alguno de parte de los proveedores de estos ERP, que realmente cumpla los objetivos para los cuales fue adquiridos, y apoye mediante componentes informáticos la consecución de las metas y objetivos empresariales. Dentro de la revisión realizada, también se pudo detectar que uno de los factores que incidió en la no puesta en marcha de los módulos RMCA y BI, fue que no existió una correcta planificación para realizar el proceso de migración de datos desde la plataforma AS/400 hacia SAP, la falta de planificación y de recursos técnicos incidió en los tiempos de entrega de estos datos listos para poder ser migrados, con una correcta planificación se pudo haber medido el alcance de dicha operación y haberla gestionado de una mejor manera, para poder haber salido en tiempo y forma con este requerimiento, ya que el mismo fue plasmado a nivel de contrato por la empresa Price Water House Cooper, PNUD y HONDUTEL, que los encargados de la preparación de la data y de la migración mediante la construcción de interfaces informáticas que comunicaran las plataformas AS/400 con SAP sería HONDUTEL. Por lo cual concluimos que hubo un incumplimiento de contrato por parte de HONDUTEL, en cumplir con todos los requerimientos técnicos solicitados por la empresa Price Wáter House Cooper, que dio origen para que no quedaran implementados estos módulos, lo que causo que la empresa Price Wáter House Cooper rescindiera el contrato, porque HONDUTEL no cumplió con los términos, rebajando la cantidad de CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS CUARENTA DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS (USD. 119,684.90) del monto total del contrato.

De este valor rebajado se contrató a cinco consultores de manera directa, mismos que ya habían estado bajo el contrato suscrito entre PNUD y la Empresa Price Wáter House Cooper, para continuar con la implementación de estos módulos, los cuales tampoco los lograron implementarlos, quedando incompletos e inconclusos.

II. 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.

III. 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 lideres 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 le 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.

IV. 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.

V. 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.

Tomando como referencia los hallazgos y situaciones descritas en el presente informe, se concluye que no se cumplió con los objetivos de la contratación, 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. **(Ver Anexo N° 29, Pág. 20-22)**

Incumpliendo lo establecido en:

CÓDIGO PENAL

CAPÍTULO III. ABUSO DE AUTORIDAD Y VIOLACIÓN DE LOS DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS

Artículo 349. Será castigado con reclusión de seis meses a tres años e inhabilitación especial por doble tiempo de la condena:

1. …
2. El Funcionario que dictare o ejecutare resoluciones u órdenes contrarias a la Constitución o a las leyes, o no ejecutare las leyes cuyo cumplimiento le incumbiere.
3. Omita, rehuse o retarde algún acto que deba ejecutar de conformidad con los deberes de su cargo.

-LEY ORGÁNICA DE PRESUPUESTO

ARTÍCULO 121.-RESPONSABILIDAD POR DOLO, CULPA O NEGLIGENCIA. Los funcionarios o empleados de cualquier orden que con dolo, culpa o negligencia adopten resoluciones o realicen actos con infracción de las disposiciones de esta Ley serán sujetos de la responsabilidad penal, civil o administrativa que pudiera corresponder.

ARTÍCULO 122. INFRACCIONES A LA LEY. Constituyen infracciones para los efectos del artículo anterior:

1) Haber incurrido en malversación en la administración de los fondos públicos.
2) …; 3…; 4…;

-LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

Artículo 31.- ADMINISTRACIÓN DEL TRIBUNAL

Para el cumplimiento de sus objetivos institucionales el Tribunal tendrá las funciones administrativas siguientes:

1)….; 2)…;
3) Conocer las irregularidades que den lugar a responsabilidad administrativa, civil o penal y darles el curso legal correspondiente.

ARTÍCULO 46.- El control interno tiene los objetivos siguientes:

1) Procurar la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios; Proteger los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;

2) Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales; y,

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

ARTÍCULO 81.- DE LA RESPONSABILIDAD PENAL.- Son sujetos de responsabilidad penal, de acuerdo al Artículo 31 numeral 3) de la ley del Tribunal Superior de Cuentas, los servidores públicos o particulares que administren recursos del Estado, los que contratan con el Estado y todas sus instituciones y, en general, que causen perjuicio al mismo, por medio de actos tipificados en las leyes penales y que ocasionan privación de la libertad y el resarcimiento de los daños y perjuicios causados al Estado.

-CONTRATO NO.3198- IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

3. ENTRADA EN VIGOR Y TIEMPOS DE TERMINACIONES

3.1 El contrato entrará en vigor a la firma del mismo por ambas partes.

3.2 El Contratista ejecutará y completará Las Obras a más tardar treinta y cuatro (34) semanas posteriores a la recepción de la Orden de Inicio por escrito que emitirá El Contratante, que será el 01 de diciembre del 2009. La entrega de los bienes no instalados deberá ocurrir a más tardar quince semanas después de la fecha de la misma Orden de Inicio.

3.3 La fecha de terminación de El Contrato será cuando ambas partes acuerden mediante confirmación por escrito que las obligaciones derivadas del mismo han sido cumplidas en su totalidad por todas las partes y por cualquiera de las otras formas estipuladas en El Contrato.

-CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO NO.3198
6. ALCANCE
6.1 ALCANCE GENERAL

6.1.1 El contratista diseñara, fabricará o hará fabricar, con inclusión de las compras y/o las sub contrataciones conexas, empezará y terminará las Obras con el cuidado y la diligencia debidos de conformidad con El Contrato.

6.1.2 Las obligaciones de El Contratista incluyen el suministro de la totalidad de los Bienes y Servicios necesarios para el diseño, el desarrollo, la entrega y la puesta en práctica (incluidas las adquisiciones, garantía de calidad y funcionamiento, ensamblaje, preparación del sitio, entrega, inspecciones y ensayos, instalación, prueba y puesta en servicio y documentación) de las Obras de conformidad con los planes, procedimientos, especificaciones, planos, códigos y otros documentos especificados en El Contrato.

-INFORME DE EVALUACIÓN DE UN SISTEMA TOTAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ERP-PROYECTO YAKAL, ELABORADO POR EL INGENIERO JACOBO MANUEL ABRAHAM ALBERTO RAMOS, AUDITOR DE SISTEMAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

-MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

TSC-PRICI-06: Prevención
Prevenir los fraudes, irregularidades y errores en la gestión de los recursos públicos y el riesgo de no lograr de los objetivos y metas, es el propósito primordial del control interno institucional.

TSC-PRECI-04: Eficiencia
El nivel óptimo de eficiencia en la prestación de los servicios o en el logro de los objetivos, metas o resultados presupuestados de un ente público, es el resultado final esperado del control interno de gestión.

TSC-NOGECI IV-01: Identificación y Evaluación de Riesgos
Los entes públicos deberán identificar y evaluar los riesgos relevantes derivados de los factores ambientales internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, así como emprender las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

TSC-NOGECI V-01: Prácticas y Medidas de Control
La administración debe diseñar y adoptar las medidas y las prácticas de control interno que mejor se adapten a los procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos relevantes y a las características, en general, de la institución y sus funcionarios, y que coadyuven de mejor manera al logro de los objetivos y misión institucionales.

Sobre el particular, en 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 la 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." **(Ver Anexo N° 30)**

Sobre el particular, en 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." **(Ver Anexo N° 31)**

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." **(Ver Anexo N° 32)**

En lo referente a la 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." **(Ver Anexo N°33)**

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, notifico 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." **(Ver Anexo N° 34)**

Según nota de fecha 17 de noviembre de 2015 el Ingeniero Andrés Díaz Augustinus, Ex encargado de la Dirección de Tecnologías de HONDUTEL manifestó lo siguiente en la respuesta de 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." **(Ver Anexo N° 35)**

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". **(Ver Anexo N° 36)**

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 pregunta:

"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." **(Ver Anexo N° 37)**

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 pregunta:

"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". **(Ver Anexo N° 38)**

Según declaración jurada practicada al Señor **ROMEO ORLANDO VASQUEZ VELASQUEZ,** el 01 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Gerente General de HONDUTEL, con relación a la pregunta:

"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". **(Ver Anexo N° 39)**

Según Declaración Jurada practicada al Señor **JOSE ORLANDO ESCOBAR CHIRINOS,** el 02 de diciembre de 2015, quien se desempeñó como Sub Gerente de obra del Proyecto YAKAL y Líder Funcional del Módulo de Finanzas en relación a la pregunta:

"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 WáterHouse 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 WáterHouse? 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". **(Ver Anexo N° 40)**

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 en relación a la pregunta:

"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 WáterHouse 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". **(Ver Anexo N°41)**

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 en relación a la pregunta:

"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. **(Ver Anexo N° 42)**

Lo anterior ha ocasionado que HONDUTEL haya adquirido un sistema a través de un organismo internacional (PNUD) por el valor de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (US$. 7,684,124.00),** con el cual no se cumplió con algunos requisitos esenciales de adjudicación ya que no aplicaron Ley de Contratación del Estado y su Reglamento por ser un organismo internacional, ni con los objetivos de la contratación ya que no existe un tan solo proceso del Sistema que este implementado por completo, trayendo como consecuencia que el mismo no trabaje de manera eficiente, integral y completo; ya que aunado a lo anterior y la no implementación de los módulos FI-AR Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) que se consideraban los módulos más importantes para el buen giro y la recaudación de los ingresos de HONDUTEL el cual impacta directamente en las finanzas de dicha institución, hacen que dicho sistema se considere como improductivo para HONDUTEL.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Con base a lo señalado y a la revisión de los documentos referidos y al análisis técnico del Sistema en el presente Informe Especial de la auditoría practicada 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 Implementacion 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 este organismo y con base en la revisión de los documentos suministrados por este organismo y HONDUTEL, se concluye lo siguiente:

1. Que de acuerdo a la documentación proporcionada, referente a la Adquisición e Implementacion del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) por HONDUTEL y a las indagaciones que se realizaron con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Empresa Price WáterHouse Cooper y con cada uno de los ex y líderes Funcionales actuales y demás usuarios finales que participaron en la implementación y que utilizan actualmente los módulos que componen el Sistema E.R.P., podemos concluir que la Junta Directiva de HONDUTEL inicialmente aprobó el Perfil del Proyecto en el año 2008 para la Adquisición de un Sistema Total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) solo contaban con un monto estimado de **CUATRO MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS (USD. 4,000,000.00)** de los cuales solo se habían transferidos al PNUD la cantidad de **DOS MILLONES DE DÓLARES (USD. 2,000.000.00)** para iniciar el proceso de adquisición del sistema, lo que se evidencia que HONDUTEL no contaba con la disponibilidad financiera y tampoco contaba con la información aproximada de cuantos serían los costos para implementar un sistema de estos, ya que una vez que este organismo realizó todo el proceso de la Licitación Pública Internacional y había una oferta única presentada por la Empresa Price WáterHouse Cooper por un monto de **SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES (US$. 7,684,124.00),** para la Adquisición del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) lo que debido a esta oferta presentada por esta empresa, HONDUTEL tuvo que recurrir a ejecutar una reclasificación y readecuación de fondos de otros proyectos que iban a ser manejados por el PNUD y que los procesos de licitación iban a ser fracasados, por un monto de **CINCO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTE Y CUATRO DÓLARES AMERICANOS USD. 5,684,124.00**) se tuvo que completar el monto total de la oferta única ganadora, presentada por la Empresa Price WáterHouse Cooper, lo que originó un incremento aproximado del noventa y dos por ciento (92%), del

monto originalmente aprobado, pero todo esto se efectúo después de la firma del contrato.

2. Al no encontrarse evidencia, de que HONDUTEL no ejecutó un proceso de Gestión del Cambio y sociabilización antes de que se realizara el proceso de adquisición e implementación del sistema, la conformación de una gerencia de proyecto provisional, la no inclusión directa de la Gerencia de Tecnologías de la Información y que la misma desconozca a que termino está funcionando el mismo que no pueda dársele el mantenimiento correspondiente, los atrasos que se originaron en la depuración de la data para poder migrar estos al nuevo sistema, la no conclusión con las conexiones con los bancos, siendo estas dos últimas las debilidades más importantes y que al final originaron que los módulos de cuentas por cobrar o Módulos Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI) quedaran inconclusos e incompletos, causaron que el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) no fuera entregado con todos los módulos que componen este sistema que a la fecha, está funcionando a medias, dependiendo de la información manual y de otros sistemas.

3. Las debilidades que tuvo el personal de no recibir una capacitación adecuada y de que el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) no cuenta con un licenciamiento actualizado, tampoco con un soporte y mantenimiento técnico de un especialista, causa de que el sistema no sea bien manipulado, creando también que la información que allí almacena quede desprotegido de cualquier evento de fraude y fallas tecnológicas, ocasionando la posible pérdida de las operaciones y transacciones que ejecutan en HONDUTEL.

Además las conclusiones según el informe de evaluación de un sistema total de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) encontradas por el Ingeniero en Sistemas del Tribunal Superior de Cuentas son las siguientes:

4. En la revisión técnica que se realizó al Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), se evidencio que de los doce (12) módulos entregables a HONDUTEL de acuerdo a lo que estipula el Contrato suscrito entre el PNUD y la Empresa Price Wáter House Cooper, solamente entregaron diez (10) módulos quedando inconclusos e incompletos los módulos de Cuentas por Cobrar o Receivables Management/Contrac Accounting (RMCA) y Business Intelligence (BI), lo que confirma que no hubo una correcta gestión de parte de la Unidad Administradora del Proyecto, ya que no era posible haber recepcionado un sistema faltando 2 módulos de extrema importancia para el correcto funcionamiento del ERP, si bien es cierto los sistemas de información deben de funcionar de una manera holística, uno de los requisitos para la implementación, puesta en marcha y éxito de un Sistema de Planificación Empresarial es que por regla deben de quedar implementados y en producción todos los módulos, ya que si no es de ésta manera no existe

aseguramiento alguno de parte de los proveedores de estos ERP, que realmente cumpla los objetivos para los cuales fue adquiridos, y apoye mediante componentes informáticos la consecución de las metas y objetivos empresariales. Dentro de la revisión realizada, también se pudo detectar que uno de los factores que incidió en la no puesta en marcha de los módulos RMCA y BI, fue que no existió una correcta planificación para realizar el proceso de migración de datos desde la plataforma AS/400 hacia SAP, la falta de planificación y de recursos técnicos incidió en los tiempos de entrega de estos datos listos para poder ser migrados, con una correcta planificación se pudo haber medido el alcance de dicha operación y haberla gestionado de una mejor manera, para poder haber salido en tiempo y forma con este requerimiento, ya que el mismo fue plasmado a nivel de contrato por la empresa Price Water House Cooper, PNUD y HONDUTEL, que los encargados de la preparación de la data y de la migración mediante la construcción de interfaces informáticas que comunicaran las plataformas AS/400 con SAP sería HONDUTEL. Por lo cual concluimos que hubo un incumplimiento de contrato por parte de HONDUTEL, en cumplir con todos los requerimientos técnicos solicitados por la empresa Price Water House Cooper, que dio origen para que no quedaran implementados estos módulos, lo que causo que la empresa Price Water House Cooper rescindiera el contrato, porque HONDUTEL no cumplió con los términos, rebajando la cantidad de CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS CUARENTA DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS (USD. 119,684.90) del monto total del contrato.

De este valor rebajado se contrató a cinco consultores de manera directa, mismos que ya habían estado bajo el contrato suscrito entre PNUD y la Empresa Price Water House Cooper, para continuar con la implementación de estos módulos, los cuales tampoco los lograron implementarlos, quedando incompletos e inconclusos.

5. 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.

6. 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 lideres 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 le 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.

7. 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.

8. 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.

CAPÍTULO V

RECOMENDACIONES

AL FISCAL GENERAL DEL ESTADO

En cumplimiento de las normas vigentes en el Tribunal superior de Cuentas, se remite el presente Informe para que se proceda a realizar las acciones que fueren correspondientes, según el caso presentado y derivado de la revisión de la documentación y el análisis técnico del Sistema referente a la Adquisición e Implementacion del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) conocido también como Proyecto YAKAL, durante el período del 01 de enero de 2008 al 30 de junio de 2014.

Evaluar el contenido de este informe y la responsabilidad derivada de dicha evaluación y proceder conforme lo estime conveniente.

Tegucigalpa, MDC, 28 de octubre de 2016.

Karen Vanessa Rueda
Jefe de Equipo DASII

Carlos Vicente Bellino Martínez
Supervisor II DASII

Hortencia Rubio Reyes
Jefe de Departamento de Auditoría
Sector Infraestructura e Inversión

Jonabelly Vanessa Alvarado
Directora de Auditorías y
Centralizadas y Descentralizadas