



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

**INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA
PRACTICADA A LA AGENCIA LOCAL
DE COMAYAGUA**

INFORME

No. 009/2010- UAI-HONDUTEL

**POR EL PERÍODO COMPRENDIDO
DEL 01 DE ENERO DE 2009
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009**



**EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES
HONDUTEL**

**INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA PRACTICADA A
LA AGENCIA LOCAL DE COMAYAGUA**

**POR EL PERÍODO COMPRENDIDO
DEL 01 DE ENERO DE 2009
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

INFORME No. 009/2010- UAI-HONDUTEL

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
“UAI-HONDUTEL”**



CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL

	PÁGINA
CARTA DE ENVÍO DEL INFORME	
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
A. MOTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	1-2
C. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	2
D. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES	2
CAPÍTULO II	
ANTECEDENTES	3
CAPÍTULO III	
DESCRIPCIÓN DE HECHOS	4-10
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES	11
ANEXOS	



Tegucigalpa, M.D.C., 28 de noviembre de 2012
Oficio No. 050-2012-UAI

Lic./Magister
ROMEO VÁSQUEZ VELÁSQUEZ
Gerente General/Secretario de Junta Directiva
Su Oficina.

Estimado Señor Gerente:

Adjunto encontrará el Informe **No.009-2010-UAI-HONDUTEL**, de la Investigación Específica practicada a la **Agencia Local de Comayagua**, por el período comprendido entre el 01 de enero de 2009 y el 31 de diciembre de 2009. El examen se efectuó en ejercicio de las atribuciones contenidas en el Artículo 222 reformado de la Constitución de la República y los Artículos 3, 4, 5 (numeral 4), 37, 41, 45, 46 y 50 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas Aplicables al Sector Público de Honduras.

Este informe contiene opiniones, comentarios y recomendaciones; las responsabilidades administrativas se tramitan por separado en pliegos de responsabilidades que serán notificados individualmente a los funcionarios y empleados en quienes recayere la responsabilidad.

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

Atentamente,

LIC. DARIO O. VILLALTA
AUDITOR INTERNO



CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

A. MOTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en ejercicio de las atribuciones conferidas en los Artículos 222 reformado de la Constitución de la República 3, 5 numeral 4, 37, 41, 45, 46 y 50 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, y en cumplimiento del Plan de Auditoría del año 2010 y de la Orden de Trabajo No. 009/2010-UAI-HONDUTEL de fecha 17 de septiembre de 2009.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos principales del examen fueron los siguientes:

Objetivos Generales

1. Verificar la correcta percepción de los ingresos y ejecución del gasto corriente y de inversión, de manera tal, que se cumplan los principios de legalidad y veracidad.
2. Evaluar la capacidad administrativa para impedir, identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado.
3. Comprobar que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, hayan asumido con plena responsabilidad sus actuaciones, en su gestión oficial;
4. Verificar los mecanismos necesarios para prevenir, detectar, sancionar y combatir los actos de corrupción en cualquiera de sus formas; y,
5. Verificar el registro, custodia, administración, posesión y uso de los bienes del Estado.
6. Comprobar que se realicen los controles preventivos que correspondan y podrá adoptar las medidas preventivas, para impedir la consumación de los efectos del acto irregular detectado.

Objetivos Específicos

1. Verificar que las operaciones de las áreas de: Cobranzas, Facturación, Recaudación de Bancos, Inventarios de Teléfonos Móviles y Cabinas Públicas, se han efectuado conforme a los procedimientos y demás normativa aplicable.
2. Verificar que las ventas efectuadas durante el período de la auditoría se efectuaron conforme a los procedimientos establecidos.
3. Verificar el uso y manejo adecuado de los diferentes fondos existentes en la agencia local de Comayagua.
4. Verificar que la prestación de servicios ofrecidos a los clientes se ha proporcionado en forma eficiente y efectiva.

C. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación comprendió la revisión de las operaciones, registros y la documentación de respaldo presentada por los funcionarios y empleados de la Agencia Local de Comayagua, cubriendo el período comprendido entre el 01 de enero de 2009 al 31 de diciembre de 2009; con énfasis en los rubros de Fondos Rotatorios de Desembolso, Administración, Combustible, Viáticos, Caja Chica, Ingresos por Recaudación de Bancos, Facturación, Cabinas Públicas y Cobranzas.

D. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES

Los funcionarios y empleados principales que fungieron durante el período examinado, se detallan en anexo No. 1.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES

Hondutel como parte de la expansión y modernización de los servicios de telecomunicaciones que brinda a nivel nacional y con el fin de ofrecer una mejor atención, ha dividido su administración por regiones, como ser La Región Centro Sur, Región Nor Occidental y Litoral Atlántico, las que a su vez se dividen en Oficinas Regionales, Agencias Departamentales y Agencias Locales, de la Gerencia de Operación y Mantenimiento Región Centro Sur, depende jerárquicamente la Agencia Local de Comayagua.

Como producto de nuestra revisión y del análisis de la documentación soporte relacionada con las operaciones de la Agencia Local de Comayagua, se determinaron hechos que contravienen algunas disposiciones legales, así como deficiencias de control interno, en el Departamento de Ventas, en las áreas de atención al cliente, ingresos por recaudaciones bancarias por renta telefónica y cabinas públicas, venta de teléfonos móviles a nivel de la agencia local; en el Departamento de Prepago, en la venta de tarjetas, en el Departamento de Administración, en el manejo de los diferentes fondos existentes, en el Centro de Servicio, en la atención de averías, en la Sección de Cobranzas, en los convenios de pago suscritos con los clientes en mora, y en el área de Facturación, en la distribución de avisos de cobro por servicio telefónico.

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE HECHOS

A continuación presentamos una relación de los principales hechos encontrados durante el desarrollo de la investigación:

1. **NO SE DEPOSITA EN CUENTAS BANCARIAS A NOMBRE DE HONDUTEL, EL EFECTIVO RECIBIDO POR LA VENTA DE TELÉFONOS MÓVILES**

Al conciliar el inventario de teléfonos celulares en consignación propiedad del proveedor INNEX y a cargo de la señora Silvia Maritza Mejía, Administradora de la Agencia Local de Comayagua por el período examinado, comprobamos que en fecha 26 de febrero de 2010 la Jefe de Telefonía Móvil, Lic. Karla Regina Alfaro, entregó según recibo diecinueve (19) teléfonos celulares para la venta, de los cuales encontramos trece (13) teléfonos en existencia, pero al revisar la documentación soporte de la venta de seis (6) teléfonos restantes, comprobamos que el efectivo se depositó en la cuenta de ahorro No. 122504000062 de Banco Lafise a nombre de Jenny Vanessa Medrano Escobar y Alina Aldercy Rivera Castillo, empleadas de HONDUTEL; contradiciendo la normativa de depositar dicho valor en cuentas bancarias de HONDUTEL y posterior entrega del valor de la venta menos impuesto al proveedor, así:

Descripción Venta	Valor Depositado (L.)	Observaciones
3 Celulares LG-1500	2,555.36	Depósito en efectivo de fecha 06 de mayo de 2010.
2 Celulares LG-1500	1,944.64	Depósito en efectivo de fecha 30 de julio de 2010.
1 Celular AMGOO-AM 118 Mobile Music	1,950.00	Deposito en efectivo de fecha 01 de septiembre de 2010.
Total	6,450.00	

Ver anexo No. 2

Incumpliendo las normas siguientes: Manual Organizacional MAN-ORG-100, Régimen Organizacional Interno, Sección de Ingresos, Funciones Principales: Numeral 2, que establece; “Recibir y depositar en nuestras cuentas bancarias, los fondos recibidos por servicios que no son facturados vía sistema”.

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos TSC-NOGECI V-09 Supervisión Constante, “La dirección superior y los funcionarios que ocupan puestos de jefatura deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de la

institución con el propósito que las labores se realicen de conformidad con la normativa y las disposiciones internas y externas vigentes, teniendo el cuidado de no diluir la responsabilidad”.

Sobre el particular, la Lic. Karla Regina Alfaro, Jefe de Telefonía Móvil, mediante memorando sin número de fecha 06 de Octubre de 2010, manifestó en el numeral cuarto lo siguiente: “El deposito se realizo en la cuenta personal de esta empleada, como un favor para hacer llegar el efectivo a la empresa INNEX, y por razones que en esta localidad era mas accesible hacer el deposito en Banco LAFISE y no se ha hecho el deposito a la cuenta de la empresa Hondutel por que los aparatos celulares no son propiedad de esta empresa. INNEX contó siempre con sus propios cajeros para ingresar directamente sus ventas, en ninguna ocasión se hizo algún depósito a la cuenta de HONDUTEL por concepto de venta”. Ver anexo No. 2

Al respecto, la Lic. Tania Lorena Mejía, Ejecutiva de Productos y Servicios, mediante memorando sin número de fecha 15 de Octubre de 2010, manifestó en el numeral segundo en el punto dos lo siguiente: “Las únicas localidades donde se vendió fue Comayagua y el efectivo por L. 6,450.00 se encuentra en una caja de seguridad y el informe de San Pedro Sula esta pendiente, solamente adjunto correo donde detalla la Lic. Alejandra Vasquez la situación de los mismos.” Ver anexo No. 3

Lo anterior podría ocasionar pérdidas para HONDUTEL.

Recomendación No. 1
Al Gerente General

Girar instrucciones al Gerente de Comercialización y verificar el cumplimiento, de que los encargados de la venta y custodia de teléfonos móviles, elaboren y presenten periódicamente un reporte de las ventas, devoluciones, descuentos y detalle de los depósitos efectuados, los cuales deben ser depositados en las cuentas bancarias a nombre de HONDUTEL.

2. EN LA AGENCIA REGIONAL NO SE DISTRIBUYEN EN SU TOTALIDAD LOS AVISOS DE COBRO POR SERVICIOS TELEFÓNICOS

En la revisión de la documentación de la Sección de Avisos por el período examinado, encontramos cajas conteniendo 2500 avisos de cobro de meses anteriores sin distribuir, lo que equivale a un 33% del total de los avisos de cobro, lo que demuestra que la oficina regional no esta distribuyendo la totalidad de los mismos.

Incumpliendo las normas siguientes: Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, Artículo 56 Facturación, que establece; “Las facturas que los operadores envíen a los Suscriptores deberán ser mensuales (a menos que el Suscriptor haya optado por otro ciclo de facturación), estar escritas, ser entregadas en el domicilio señalado por el Suscriptor”

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos TSC-NOGECI-V-09 Supervisión Constante, “La dirección superior y los funcionarios que ocupan puestos de jefatura deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de la institución, con el propósito de asegurar que las labores se realicen de conformidad con la normativa y las disposiciones internas y externas vigentes, teniendo el cuidado de no diluir la responsabilidad”.

TSC-NOGECI V-13 Revisiones de Control, “Las operaciones de la organización deben ser sometidas a revisiones de control en puntos específicos de su procesamiento, que permitan detectar y corregir oportunamente cualquier desviación con respecto a lo planeado”.

Sobre el particular, el señor José Alberto Torres Arteaga, Sub Gerente Región Centro, mediante Memorando SJRC.-033-2012 de fecha 01 de febrero de 2012 numeral 1, manifestó lo siguiente; “La factura telefónica de esta ciudad no se esta entregando en su totalidad como corresponde, en vista que no tenemos el personal suficiente para entregarla; sin embargo se estan haciendo grandes esfuerzos para que la mayoría de esta factura llegue a su destino”. Ver anexo No. 4

Lo anterior ocasiona incremento en la mora y probablemente pérdidas para la empresa por la incobrabilidad de los servicios telefónicos brindados.

Recomendación No. 2

Al Gerente General

Girar instrucciones al Sub Gerente de la Región Centro y verificar el cumplimiento, de que los Jefes de Agencias distribuyan la totalidad de los avisos de cobro por servicios telefónicos, o implementen otros medios expeditos de cobro mensualmente.

3. NO SE REALIZA UNA EFICIENTE RECUPERACIÓN DE LA MORA

Al revisar los reportes de la mora activa e inactiva, comprobamos que la mora asciende a la cantidad de L. 9,466,062.09, debido a que no se realizan las gestiones de cobro efectivas, ya que solamente se ha recuperado la cantidad de L. 646,981.20, que corresponde a un 6.8% del total de la mora.

Incumpliendo las normas siguientes: Reglamento de Cobranzas de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones, Artículo 19, que establece; “Todas aquellas cuentas de los clientes cuyos servicios han sido suprimidos, de conformidad a lo preceptuado por este Reglamento o la Normativa vigente, deberán ser manejadas y coordinadas a nivel nacional por el Departamento de Créditos y Cobranzas, además desarrollará las acciones dentro del ámbito administrativo extrajudicial que correspondan”.

Artículo 21. “El personal de las Agencias Locales que realice las funciones de cobranzas será directamente responsable por la correcta aplicación de las medidas extrajudiciales, debiendo informar al Departamento de Créditos y Cobranzas sobre los requerimientos vencidos, para que éste tramite ante la Gerencia General las resoluciones para la emisión del Título Ejecutivo, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Empresa”.

Sobre el particular, el señor José Alberto Torres Arteaga, Sub Gerente Región Centro, mediante Memorando SJRC.-033-2012 de fecha 01 de febrero de 2012 numeral 4, párrafo primero y segundo, manifestó lo siguiente: “En ese momento no se contaba con una persona que ejerciera las acciones de cobro por la vía judicial y nuestra acción de cobro solo llegaba al requerimiento extrajudicial.

El poco interés de los clientes por hacer efectivo el pago de la deuda, por que cuentan con telefonía móvil de la competencia y la difícil situación económica que es un factor importante, que aducen nuestros clientes entre otros”. Ver anexo No. 5

La falta de gestiones de cobro incrementa la mora, con las consecuentes pérdidas para la empresa.

Recomendación No. 3
Al Gerente General

Girar instrucciones al Director de Cobranzas y verificar el cumplimiento, de que diseñe estrategias de cobro y realice las gestiones para ello, según lo establecido en el Reglamento de Créditos y Cobranzas de HONDUTEL.

4. **NO SE ELABORAN INFORMES MENSUALES DE LAS OPERACIONES DE LA AGENCIA LOCAL**

En la revisión de los Departamentos de Ventas y Planta Externa por el período examinado, comprobamos que no se elaboran informes mensuales de ingresos por recaudación de bancos, líneas telefónicas vendidas, líneas telefónicas disponibles para la venta, demanda no atendida, averías atendidas y pendientes de ser atendidas; por lo que no se cuenta con indicadores claros y uniformes, para dar seguimiento al avance del cumplimiento de los planes de la agencia local.

Incumpliendo la norma siguiente: Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos TSC-NOGECI VI-01 Obtención y Comunicación Efectiva de Información, que establece; “Los entes públicos deben establecer y mantener un sistema de información y comunicación para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica, la información financiera, administrativa, de gestión y de cualquier otro tipo, requerida tanto en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, como en la operación del proceso de control interno con miras al logro de los objetivos institucionales”.

Al respecto, el señor José Alberto Torres Arteaga, Sub Gerente de la Región Central, mediante Memorando SJRC.-033-2012 de fecha 01 de febrero de 2012 numeral 3, manifestó lo siguiente; “No se han estado haciendo resúmenes mensuales en vista que el único procedimiento que se ha realizado, ha sido el control en libros; igual le informamos que las diferentes auditorias practicadas a esta Cabecera Departamental no habían hecho ninguna sugerencia o recomendación relacionada con las medidas de control”.

Lo anterior impide evaluar la gestión oportuna de los Administradores.

Recomendación No. 4
Al Gerente General

Girar instrucciones al Gerente de la Región Centro y verificar el cumplimiento, de que elabore informes mensuales de todas las dependencias de la Agencia Local de Comayagua, con el objeto de evaluar la gestión y verificar el cumplimiento de las metas programadas.

5. **NO SE HAN ENTERADO AL FONDO GENERAL DEL PLAN MÉDICO, LOS INGRESOS GENERADOS POR INTERESES**

En la revisión al fondo médico de la Agencia Local de Comayagua, encontramos intereses registrados desde el año 2001 por la cantidad de L. 5,559.53, acreditados en la cuenta de ahorro número No. 7701002796 de BANHCAFE, que no han sido trasladados al Fondo General del plan médico.

Incumpliendo la norma siguiente: Norma para la Gestión Administrativa de la Autorización, Manejo, Reembolso y Liquidación de los Fondos Rotatorios. Solicitud y Autorización, numeral 5, que establece; “Cuando el Fondo Rotatorio y/o Sub Fondo genere intereses y con el objeto de mantener el límite autorizado, el responsable de dicho Fondo o Sub Fondo enterará inmediatamente los intereses producidos”.

Sobre el particular, el señor José Alberto Torres Arteaga Sub Gerente de la Región Centro, mediante Memorando SJRC.-033-2012 de fecha 01 de febrero de 2012 numeral 2, manifestó lo siguiente; “Los intereses no se han depositado a la cuenta General del Plan Médico, en vista que nosotros solicitamos la autorización y el número de cuenta para efectuar el depósito y nos manifestaron que no era posible ya que se necesita la Autorización del Consejo de Administración que esta formado por la Empresa y el Sindicato los cuales, no se han reunido para tomar una decisión”.

Lo anterior permite que se utilicen fondos para fines distintos a los establecidos.

Recomendación No. 5
Al Gerente General

Girar instrucciones la Directora de Talento Humano (Administradora del Plan Médico) y verificar el cumplimiento, de que el encargado de la agencia local de Comayagua, traslade los intereses generados al fondo general del plan médico e instruya a los encargados a nivel nacional de la administración de dichos fondos, que depositen a la cuenta del mismo, los intereses generados por los fondos manejados en las diferentes cuentas bancarias.

6. LOS ABONOS A CUENTA REALIZADOS POR LOS CLIENTES DIRECTAMENTE EN LOS BANCOS, NO APARECEN REFLEJADOS EN EL SISTEMA AS-400

En la revisión de los convenios de pago suscritos por los clientes en situación de mora por el período examinado, comprobamos que los pagos anticipados realizados directamente al banco como abonos a cuenta, son descargados en el sistema integrado de facturación (SIF), sin embargo no aparecen reflejados en el sistema AS-400, ejemplos:

Nombre del Cliente	Convenio No.	Prima (L.)	Letras a pagar	Valor de letras (L.)	Total a pagar (L.)	Fecha de pago	Observación
Mariano Alcerro Vásquez	09120301009	632.72	2	378.34	1,389.40	18/01/10	No se refleja en AS-400 una letra como abono a cuenta ni el valor de la prima.
Francisco Donaldo Cantarero	09120301007	925.89	2	253.96	1,433.81	03/02/10 (cuota 1) 11/05/10 (cuota 2)	El valor pagado en concepto de prima no se refleja en el sistema.
Víctor Orlando Jiménez	09120301013	1,606.18	1	955.11	2,561.29	04/01/10	No se refleja la letra a pagar ni la prima.

Incumpliendo las normas siguientes: Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos TSC-NOGECI VI-02 Calidad y Suficiencia de la Información, que establece; “El control interno debe contemplar los mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad,

calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique”.

TSC-NOGECI VI-03 Sistemas de Información, “El sistema de información que diseñe e implante la entidad pública deberá ajustarse a las características y ser apropiado para satisfacer las necesidades de ésta”.

Al respecto, la señora Olga Marina Mendoza Andino, Jefe de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información, mediante correo electrónico de fecha 10 de diciembre de 2010 manifestó lo siguiente; “las opciones del sistema SIF muchas de ellas fueron desarrollados desde el año 1995, basadas en la solicitud original del usuario reflejando información requerida, aclaramos que los datos si son actualizados a nivel de archivo, pero actualmente no los refleja la consulta”...

Lo anterior permite la presentación errónea de las transacciones realizadas por los clientes.

Recomendación No. 6
Al Gerente General

Girar instrucciones al Director de Tecnologías de Información y verificar el cumplimiento, de que se incluya en el Sistema Integrado de Facturación, una opción a nivel de consulta en el que se reflejen los pagos anticipados que realizan los clientes en el banco originados por convenios de pago, con el fin de obtener información de respaldo oportuna y competente.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación realizada y al análisis de la documentación presentada, encontramos hechos de importancia que dan origen al establecimiento de responsabilidades administrativas, concluyendo que:

1. No se deposita en cuentas bancarias a nombre de HONDUTEL, el efectivo recibido por la venta de teléfonos móviles.
2. En la agencia regional no se distribuyen en su totalidad los avisos de cobro por servicios telefónicos.
3. No se realiza una eficiente recuperación de la mora.
4. No se elaboran informes mensuales de las operaciones de la agencia local.
5. No se han enterado al fondo general del plan médico, los ingresos generados por intereses.
6. Los abonos a cuenta realizados por los clientes directamente en los bancos, no aparecen reflejados en el sistema AS-400

Tegucigalpa, M.D.C., 28 de noviembre de 2012

LIC. DARÍO O. VILLALTA
AUDITOR INTERNO