

**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA  
Gerente Financiero  
Del 01 de Marzo de 2022 al 31 de Agosto de 2022  
CAI 00039**

**GUATEMALA, 14 de Diciembre de 2022**

Guatemala, 14 de Diciembre de 2022

LICENCIADO FRANCISCO ANTONIO ANLEU QUIJADA:  
GERENTE GENERAL  
EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)  
Su despacho

Señor(a):

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-066-2022, emitido con fecha 03-10-2022, hago de su conocimiento en el informe de auditoría interna, actuamos de conformidad con la ordenanza de auditoría interna Gubernamental y Manual de Auditoría Interna

Sin otro particular, atentamente

F. \_\_\_\_\_  
Claudia Consuelo Cifuentes Castillo  
Supervisor

F. \_\_\_\_\_  
Crosby Rosita Monzon Martinez  
Auditor, Coordinador

## Indice

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	4
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS	6
4. OBJETIVOS	6
4.1 GENERAL	6
4.2 ESPECÍFICOS	6
5. ALCANCE	7
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	7
6. ESTRATEGIAS	8
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	9
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	9
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	12
ANEXO	12

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 MISIÓN

Puerto Quetzal, ubicado en el Litoral Pacífico de Guatemala, facilita el comercio internacional a través de terminales especializadas y personal calificado, prestando servicios marítimo-portuarios eficientes y seguros para satisfacer las necesidades de sus clientes y contribuir al desarrollo económico del país.

### 1.2 VISIÓN

Posicionar a Puerto Quetzal, como líder en la prestación de servicios marítimo-portuarios en el Pacífico centroamericano y sur de México, que integrado con la comunidad portuaria, se constituya en el 2025 en un centro logístico de distribución de carga.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

De conformidad con el Decreto Ley 100-85 la Empresa Portuaria Quetzal, es una entidad estatal, descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica propia y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, con domicilio en el Departamento de Escuintla y su sede en el Municipio de San José.

Organizacionalmente depende del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. Dentro de sus objetivos está entre otros: satisfacer la demanda del tráfico portuario tanto para carga y descarga de mercaderías, como para el embarque y desembarque de personas; asimismo, proporcionar servicios marítimos-portuarios conforme a la tecnología moderna y establecer relaciones comerciales con otras entidades nacionales e internacionales.

Dentro de la estructura organizacional de la Empresa, se encuentra la Unidad de Auditoría Interna, la que desarrolla una actividad independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a esta a cumplir con sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

En el desarrollo de sus actividades, el personal de auditoría se regirá bajo las normas legales y técnicas emitidas por la Contraloría General de Cuentas u organismos nacionales e internacionales reconocidos en Guatemala.

De conformidad con las disposiciones legales establecidas en los artículos 1, 2, 5 y 6 del Decreto número 31-2002 y sus reformas, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas; y los artículos 29 literal n), 43 y 46 literal a) del Acuerdo Gubernativo número 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, ésta emitió las Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB- considerando como buena práctica las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, -NIEPAI-, emitidas por el Instituto de Auditores Internos -IIA- (por sus siglas en inglés).

La Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental está basada en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-. Esta ordenanza contiene lineamientos generales a ser observados por la Unidad de Auditoría Interna de las entidades sujetas a fiscalización, de acuerdo al artículo 2 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

De conformidad a las disposiciones legales establecidas en el Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, su reglamento y las Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-, se ha elaborado el Manual de Auditoría Interna Gubernamental por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de Auditoría.

El Manual de Auditoría Interna Gubernamental, se basa en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB- con un enfoque metodológico y técnico, fundamentados en la identificación de riesgos y su respuesta a los mismos, con la finalidad de proveer a las diferentes entidades públicas, herramientas para realizar el trabajo correspondiente.

El Acuerdo número A-28-2021 emitido por la Contraloría General de Cuentas aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, que incluye las mejores prácticas de los marcos normativos emitidos por organizaciones internacionales, las cuales son adaptables a diferentes entidades independientemente del tamaño, estructura, complejidad de procesos y naturaleza de actividades. Aplica a la entidad como a nivel de procesos, unidades ejecutoras, direcciones y áreas.

El Plan Anual de Auditoría –PAA- es el documento elaborado por el Auditor Interno, en un marco de referencia para el ejercicio de la auditoría interna que resume la estrategia global de trabajo de la UDAI para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2022, alineado a los objetivos de la entidad y con enfoque basado en riesgos relevantes de la entidad, el cual describe las auditorías a realizar por las áreas de trabajo definidas en auditoría de Egresos, Ingresos y auditorías Especiales, programadas según el cronograma de trabajo.

Bajo la responsabilidad de la administración de la Auditoría Interna, esta velar por el cumplimiento del desarrollo del –PAA-. Y es necesario contar con el apoyo de la Autoridad Superior, para la profesionalización de su recurso humano, lo cual tendrá como valor agregado desarrollar mejores auditorías en aras del fortalecimiento al control interno basados en los ejes estratégicos de seguridad, eficiencia y transparencia.

La Unidad de Auditoría Interna, elabora el Plan Anual de Auditoría –PAA- para el ejercicio fiscal 2022 y lo traslada a la Autoridad Superior de la Empresa Portuaria Quetzal para su conocimiento y aprobación, el cual se registra y aprueba en el Sistema de Auditoría Gubernamental SAG-UDAI WEB a más tardar el 15 de enero del año 2022, de conformidad a lo que establece el numeral 3.4.1 del acuerdo A-28-2021 emitido por de la Contraloría General de Cuentas que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG-.

Nombramiento(s)  
No. 066-2022

### 3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS

Para la realización de la auditoría se observaron las Normas de Auditoría Interna Gubernamental siguientes:

- NAIGUB-1 Requerimientos generales;
- NAIGUB-2 Requerimientos para el personal de auditoría interna;
- NAIGUB-3 Evaluaciones a la actividad de auditoría interna;
- NAIGUB-4 Plan Anual de Auditoría;
- NAIGUB-5 Planificación de la auditoría;
- NAIGUB-6 Realización de la auditoría;
- NAIGUB-7 Comunicación de resultados;
- NAIGUB-8 Seguimiento a recomendaciones.

### 4. OBJETIVOS

#### 4.1 GENERAL

Evaluar y verificar que los ingresos por servicios portuarios generados y reportados por el Banco "BANRURAL", se estén efectuando de acuerdo a las cláusulas contractuales entre este y Empresa Portuaria Quetzal; asimismo, evaluar el control interno y la razonabilidad de las operaciones realizadas por los Departamentos de Facturación, Cartera y Cobros y Contabilidad; como también de las acciones efectuadas por la Unidad de Asesoría Jurídica, relacionada con los clientes morosos.

#### 4.2 ESPECÍFICOS

Verificar el cumplimiento de las obligaciones y derechos contractuales que debe observar el Banco de Desarrollo Rural, S. A., en la prestación del servicio de recepción, recaudación, liquidación y transferencia de ingresos de Empresa Portuaria Quetzal.

Evaluar el control interno aplicado en el proceso de recepción, recaudación, liquidación y transferencia de los ingresos de Empresa Portuaria Quetzal, por el período objeto a evaluar.

Verificar el cumplimiento de los aspectos legales, administrativos y contables en los registros de BANRURAL, Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, Departamento de Tesorería y Departamento de Contabilidad.

Determinar si se realizaron oportunamente los registros contables de las Cuentas Comerciales por Cobrar, pendientes de cobro durante el período objeto de evaluación.

Examinar la documentación de soporte generada en las distintas Cuentas Comerciales pendientes de cobro.

Verificar el cumplimiento de los aspectos legales, administrativos y contables en los registros de las operaciones de las Cuentas Comerciales por Cobrar por los Departamentos de Contabilidad y Facturación, Cartera y Cobros.

Verificar el estado actual de las Cuentas Comerciales por Cobrar, para su recuperación por la vía legal.

## 5. ALCANCE

De conformidad al Nombramiento de Auditoría Interna No. NAI-066-2022, que contiene el Código de Auditoría Interna No. CAI 00039-2022, de fecha 03 de octubre de 2022, se evaluó y verificó que los ingresos por servicios portuarios generados y reportados por el Banco "BANRURAL", se estén efectuando de acuerdo a las cláusulas contractuales entre este y Empresa Portuaria Quetzal; asimismo, se evaluó el control interno y la razonabilidad de las operaciones realizadas por los Departamentos de Facturación, Cartera y Cobros y Contabilidad; como también de las acciones efectuadas por la Unidad de Asesoría Jurídica relacionada con los clientes morosos.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	GESTIÓN DE COBROS DE ADEUDOS VÍA ADMINISTRATIVA Y VÍA JUDICIAL	502	NO		305

### 5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

Se tuvo la Limitante al alcance de la Auditoría, por el poco compromiso y colaboración de las áreas evaluadas en presentar la información requerida en el tiempo oportuno, incumpliendo a lo que establece el Artículo 6. del Reglamento Interno de la Unidad de Auditoría Interna de Empresa Portuaria Quetzal, y Numeral 20 del Capítulo VI de las Ordenanzas de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas de la Nación.

1. El 08 de noviembre de 2022, fue recibido por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros el Oficio No. OF. 700-PQ-AIIN-157-11/2022, de fecha 08 de noviembre de 2022, a través del cual se solicitó información sobre el avance de algunos casos pendientes de resolver en auditorías anteriores y otros pendientes de ser trasladados a la Unidad de Asesoría Jurídica, de clientes que adeudan a la Empresa Portuaria Quetzal por diferentes motivos y que sobre pasan los 90 días, convirtiéndose en deudas de difícil cobro, no se obtuvo respuesta por el referido Departamento.

Se envió a la Gerencia Financiera el Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-180-12/2022 de fecha 02 de diciembre de 2022, en el cual se solicitó nuevamente la información arriba indicaba,

haciéndole la observación que la falta de la debida respuesta a lo requerido se considera incumplimiento a lo establecido en el Artículo 6 de Reglamento Interno de la Unidad de Auditoría Interna y Numeral 20 del Capítulo VI de las Ordenanzas de Auditoría Interna Gubernamental; al cierre de la presente auditoría no se obtuvo la información requerida, por lo que no fue posible realizar el análisis respectivo, se le dará seguimiento a este caso en próxima auditoría.

2. El 11 de noviembre de 2022, fue recibido por la Unidad de Asesoría Jurídica el Oficio No. OF. 700-PQ-AIIN-158-11/2022 de fecha 08/11/2022, a través del cual se solicitó información sobre el avance de 13 casos pendientes de resolver en auditorías anteriores y que sobre pasan los 90 días; obteniéndose respuesta de la referida Unidad en Oficio No. OF.240-PQ-730/11-2022 de fecha 16/11/2022, en el cual indican que se logró un acercamiento con los clientes deudores Administradora de Servicios Marítimos y Terrestres, S.A.; y, Transportes Medina, S.A.; quedando a la espera de poder realizar convenios de pagos; con el cliente deudor Compañía de Melazas de Escuintla, se logró un proceso de negociación; con el cliente deudor Mcmillan Guatemala, S.A.; se tiene embargo de cuentas; con los clientes deudores Policía Nacional Civil; Comedor Nikté; Transportes M y M, S.A.; y, Servicios y Terminales Dominic; informan que a finales de noviembre 2022, presentaran solicitud de citación mediante el Centro de Mediación del Organismo Judicial previo a presentar demanda judicial. Sin embargo, de los clientes deudores Corporación Navahermosa; Logitexs, S.A.; Sindicato Unido de Trabajadores de la Empresa Portuaria Quetzal "SUTRAPORQUET"; Sindicato de Trabajadores de E.P.Q "STEPQ"; y, Hamburg Sud Guatemala, S.A.; la Unidad de Asesoría Jurídica no otorgó información sobre los procesos de gestión de cobro, desconociendo a la presente fecha el estatus o avance en que se encuentran los mismos. Al respecto el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna le dará seguimiento a estos casos en próxima auditoría.

## 6. ESTRATEGIAS

Se ejerció una adecuada planificación, programación y supervisión en todo el proceso de la Auditoría.

Se realizó visita preliminar a las diferentes áreas involucradas en el proceso de los movimientos concernientes a "Cuentas Comerciales por Cobrar", "Ingresos por Anticipado" y "Fondos Recibidos".

Se evaluó el control interno del proceso de cobro de las cuentas por cobrar, por la vía administrativa realizado por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros.

Se dio seguimiento al avance del cobro de las cuentas por cobrar que sobre pasan los 90 días, por la vía judicial realizado por la Unidad de Asesoría Jurídica.

Se realizó cruce de información obtenida por medio de los sistemas informáticos y reportes físicos obtenidos por las áreas auditadas respectivamente.

Se evaluó el procedimiento realizado por parte del Departamento de Tesorería, sobre el aviso oportuno a los clientes con cheques rechazados, por pagos de anticipo de servicios portuarios.

Se evaluaron los reportes de movimientos diarios recibidos en el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, por parte del Banco de Desarrollo Rural, S.A.

Se generaron en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) el Mayor Auxiliar de la Cuenta 1112, Bancos, específicamente Banco Recaudador, a fin de verificar que los registros contables se realicen oportunamente.

Se evaluó la normativa legal vigente para verificar el cumplimiento del plazo contractual por parte del Banco de Desarrollo Rural, en la transferencia de las cantidades recaudadas, hacia la cuenta de Empresa Portuaria Quetzal en el Banco de Guatemala; por el período del 01 de marzo al 31 de agosto de 2022.

Se verificó el cumplimiento adecuado de leyes, normas, reglamentos, y otras leyes aplicables.

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo al trabajo de auditoría realizado se informa que no existen riesgos materializados

## 8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

De la evaluación de los riesgos que se identificaron con el incumplimiento de las disposiciones regulatorias en los procesos, operaciones e información, a las operaciones financieras reportadas por BANRURAL, S.A., con relación al recaudo de fondos por servicios portuarios prestados por la Empresa Portuaria Quetzal; así como, a las operaciones relacionadas a las Cuentas Comerciales por Cobrar, a los Ingresos Recibidos por Anticipado, realizadas por los Departamentos de Facturación, Cartera y Cobros y Contabilidad, y las acciones efectuadas por la Unidad de Asesoría Jurídica, relacionada con los clientes morosos de la Empresa Portuaria Quetzal, por el período comprendido del 01 de marzo al 31 de agosto de 2022; mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, verificación de las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, Manual de Auditoría Interna Gubernamental, Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental; y, toda la normativa aplicable para la ejecución de la presente Auditoría; se pudo observar que el riesgo principal, es que la Unidad de Asesoría Jurídica no accione oportunamente por la vía legal sobre los casos de usuarios morosos para recuperación de la cartera, concluyendo que la ocurrencia del riesgo es media; toda vez, que el personal encargado del cobro de adeudos, inician los procedimientos establecidos pero el avance de los procesos es poco; generando incertidumbre si los encargados tienen conocimiento de su responsabilidad al

respecto.

En el análisis realizado a los procesos establecidos para Cuentas Comerciales por Cobrar, se observó que existen numerosas cuentas por cobrar que sobrepasan los 90 días, las cuales se convierten en cuentas de difícil cobro, las mismas tienen un tratamiento especial, el procedimiento establece que la Gerencia Financiera a través del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, traslade individualmente los reportes de lo adeudado por cada cliente moroso a la Unidad de Asesoría Jurídica, para que esta le dé el procedimiento correspondiente para la recuperabilidad de lo adeudado.

En atención a que la presente evaluación corresponde a una Auditoría de Cumplimiento y Financiera en la cual no es el objetivo emitir opinión sobre la razonabilidad de las cuentas evaluadas, sino contribuir a alcanzar los objetivos institucionales, se concluye que no existe una efectiva recuperabilidad de los adeudos de los clientes que Empresa Portuaria Quetzal está gestionando ante los Órganos Jurisdiccionales.

Derivado de lo anterior, la empresa para evitar y minimizar el riesgo que un cliente o empleado ya sea por arrendamiento y/o usufructo o prestación de servicios portuarios llegue a considerarse moroso o que la cuenta se considere de difícil cobro, debería aplicar oportunamente las normativas de prevención existentes en la Empresa Portuaria Quetzal, entre ellas: los Artículos 73 "Pago Anticipado", 74. "Notificación", 75. "Garantías del Pago de Almacenaje", del Reglamento del Pliego Tarifario de Servicios Portuarios de Puerto Quetzal"; Artículos 26. "Terminación Anticipada", 36. "Suspensión de Servicios", 52. "Incumplimiento de pago", del Reglamento Interno para Regularizar el Uso y Aprovechamiento del Espacio Portuario, Marítimo y Terrestre de la Empresa Portuaria Quetzal; así como la Prestación de Servicios Marítimo-Portuarios Bajo el Régimen de Gestión Indirecta; Artículos 47. "Solicitud de Servicio", 48. "Pago anticipado de servicios", del Normativo Operacional de Puerto Quetzal; y Artículo 16°. Del Reglamento para el Uso de Viviendas de la Colonia de la Empresa Portuaria Quetzal.

Al respecto el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, recomienda a la Autoridad Administrativa Superior, girar instrucciones por escrito a las Gerencias y Unidades responsables de aplicar la normativa mencionada en el párrafo anterior, con el propósito de evitar el incremento de las cuentas de difícil cobro que sobrepasan los 90 días, que en su efecto incrementa la Cuenta Provisión para Cuentas Incobrables la cual se ha visto afectada considerablemente por la no aplicación de dicha normativa; asimismo, para proteger los intereses económicos de Empresa Portuaria Quetzal.

**SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y COMENTARIOS DE AUDITORIAS ANTERIORES**

En cumplimiento a las Normas de Auditoría Interna Gubernamental – NAIGUB-; Manual de Auditoría Interna Gubernamental – MAIGUB-; y, Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental; se procedió a efectuar seguimientos al estado actual de las recomendaciones de auditorías anteriores.

La Forma SR1 presenta la integración de los diversos informes emitidos con anterioridad con los comentarios y hallazgos de seguimiento reportados en diversas oportunidades; sin embargo, a pesar de haberse dado a conocer oficialmente por parte de la Unidad de Auditoría Interna a cada Gerente y Jefe de Unidad involucrado en el proceso, a la presente fecha no se han realizado las gestiones de fortalecimiento al Sistema de Control Interno, para el desvanecimiento de los mismos, a continuación se mencionan algunos de ellos.

INFORME CUA No. 43347, se encuentra pendiente de su cumplimiento el Comentario 1. “Clientes y Empleados que sobrepasan los 91 días de deuda y que no presentan detalle alguno del proceso en que se encuentran para su recuperación por la vía legal o administrativa”, en virtud que en la presente Auditoría contenida en CAI 39, aún se encuentran casos de empleados que adeudan por servicio de energía eléctrica en la Colonia Habitacional de la Empresa Portuaria Quetzal, por falta de aplicación a lo que establece el Artículo 16º. del Reglamento para Uso de Viviendas de la Colonia de la Empresa Portuaria Quetzal.

INFORME CUA No. 43434, se encuentra pendiente de cumplimiento las recomendaciones quinta y sexta del Hallazgo No. 1 “Falta de monitoreo continuo y oportuno de los débitos generados en la Cuenta del Recaudo No. 3033718179 del Banco de Desarrollo Rural, S.A., por cheques rechazados por no ser confirmados, no disponer de fondos u otras causas”, derivado que en la presente auditoría contenida en CAI 39 el inconveniente persiste por encontrarse cheques que fueron rechazados. (Ver Estados de Cuenta proporcionados por el Departamento de Tesorería). Asimismo, se deja constancia que según Informe contenido en CUA No. 101475 y Oficio No. OF.500-GF-EPQ-328-2021 de la Gerencia Financiera, está pendiente la aprobación de la propuesta del “Reglamento para el manejo de cheques rechazados por pago a favor de la Empresa Portuaria Quetzal”; toda vez, que dicho Reglamento está siendo revisado y analizado para su fortalecimiento, por los Departamentos de Tesorería, Contabilidad y Facturación, Cartera y Cobros, a lo cual se le dará seguimiento en próxima Auditoría.

INFORME CUA No. 43445, se encuentra pendiente de cumplimiento la recomendación dos planteada en Comentario No. 1 “Seguimiento por parte de la Unidad de Asesoría Jurídica desfavorable en la recuperabilidad de las cuentas comerciales por cobrar a corto plazo de clientes, empleados y exempleados que sobrepasan los 91 días de deuda”, toda vez, que al finalizar el Código de Auditoría Interna No. CAI 0039, se observó que existen cuentas que aún no se les ha realizado un proceso para ver su recuperabilidad.

Se encuentra pendiente la recomendación del Hallazgo No. 1 “Falta de control interno en emisión, anulación y refacturación por servicios prestados al cliente AEI”, en la cual se le recomendó a la Gerencia Financiera manifieste por escrito a la Autoridad Administrativa Superior el presente caso, indicando que se hace necesario anular la Factura No. 0182020 por la cantidad de Q.24,251.24 de fecha 23 de mayo de 2012, debiendo cargarse el valor del Impuesto al Valor Agregado al Jefe del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros o al responsable directo de su emisión. Toda vez, que se le solicitó información al respecto, al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, por medio del Oficio No. OF. 700-PQ-AIIN-157-11/2022 de fecha 08 de noviembre de 2022; y, al cierre de la presente auditoria no se obtuvo respuesta por parte del referido Departamento.

#### 9. EQUIPO DE AUDITORÍA

F. \_\_\_\_\_  
**Claudia Consuelo Cifuentes Castillo**  
Supervisor

F. \_\_\_\_\_  
**Crosby Rosita Monzon Martinez**  
Auditor, Coordinador

ANEXO

NINGUNO