

**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL -EPQ-
AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 101453**

AUDITORIA

**Ingresos por cobro de servicios de energía eléctrica a
usuarios de Puerto Quetzal
DEL 01 DE FEBRERO DE 2021 AL 30 DE ABRIL DE 2021**

ESCUINTLA, JULIO DE 2021



INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
ALCANCE	2
INFORMACION EXAMINADA	3
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	7
COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES	8
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	10
COMISION DE AUDITORIA	11



ANTECEDENTES

EMPRESA PORTUARIA QUETZAL

Según Decreto No. 100-85 “Ley Orgánica de Empresa Portuaria Quetzal”, es una entidad estatal, descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica propia y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Estructuralmente pertenece al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

GERENCIA DE MANTENIMIENTO

Es la responsable a través del Departamento Electromecánico, de velar por el funcionamiento óptimo del servicio eléctrico, así como llevar el registro y control del consumo de energía eléctrica de los clientes de Empresa Portuaria Quetzal.

GERENCIA FINANCIERA

Es la responsable a través del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, de ejecutar los distintos cobros a usuarios por los diversos servicios prestados, basándose en los reportes generados por las Gerencias responsables del control de dichos servicios.

También es responsable a través del Departamento de Contabilidad, de registrar contablemente en el Sistema de Contabilidad Integrada, todos los ingresos por servicios prestados que se recaudan a través de BANRURAL, de tal forma que los Estados Financieros de Empresa Portuaria Quetzal, muestren razonablemente la situación financiera de la misma.

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Es la responsable a través del Departamento de Otros Servicios Administrativos, de realizar el pago por concepto de energía eléctrica, para ello el encargado de Pagos Varios debe observar que las facturas estén en orden verificando que esté correcto el nombre de la empresa, NIT, número de contador, realizando esto dentro de los primeros cinco días del mes siguiente, con el fin de evitar cortes del servicio y el recargo de meses atrasados en la siguiente factura.



OBJETIVOS

GENERALES

Evaluar el control interno y la razonabilidad de las operaciones generadas por cobros de energía eléctrica a los usuarios de Puerto Quetzal, realizadas por los Departamentos de Electromecánico, Otros Servicios Administrativos, Contabilidad y Facturación, Cartera y Cobros, por el período comprendido del 01 de febrero al 30 de abril de 2021.

ESPECIFICOS

Verificar si los reportes generados por el Departamento de Electromecánico revelan información suficiente y adecuada sobre los consumos generados durante el período objeto de evaluación.

Comprobar que todos los servicios por consumo de energía eléctrica por usuarios sean debidamente cobrados, basándose en los reportes reales y aplicabilidad de las tarifas correctas.

Verificar que los usuarios de los Módulos Auxiliares I y II, realicen los pagos por concepto de energía eléctrica, mediante oficio de recepción de la factura.

ALCANCE

La presente auditoria cubrió el período del 01 de febrero al 30 de abril de 2021 y se evaluó el control interno aplicado en la distribución y cobro del servicio de energía eléctrica realizado por los Departamentos de Electromecánico, Otros Servicios Administrativos, Contabilidad y Facturación, Cartera y Cobros.

Se realizaron pruebas de cumplimiento para la verificación del control interno de los procesos administrativos, operativos y financieros de los Departamentos de Electromecánico, Otros Servicios Administrativos, Contabilidad y Facturación, Cartera y Cobros en cuanto a los ingresos por cobros de servicios de energía eléctrica a usuarios de Puerto Quetzal.

Se realizaron pruebas sustantivas para verificar la integridad y fiabilidad de los montos facturados por servicios de energía eléctrica a usuarios en Puerto Quetzal.



Durante la ejecución de las pruebas de cumplimiento de control interno y pruebas sustantivas, se verificó el cumplimiento adecuado de leyes, normas, reglamentos y otros aplicables.

INFORMACION EXAMINADA

Reportes generados y enviados por el Departamento Electromecánico al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, para la ejecución del cobro por concepto de energía eléctrica distribuido a las áreas y locales arrendados por los clientes de Empresa Portuaria Quetzal, correspondientes al período evaluado.

Reportes generados y enviados por el Departamento Electromecánico al Departamento de Otros Servicios Administrativos, mismos que son enviados por este último al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, para la facturación y cobros respectivos de los habitantes de la Colonia Habitacional Portuaria.

Reportes para cobro de servicios de energía eléctrica a los usuarios de los Módulos I y II conectados a Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., generados por el Departamento de Otros Servicios Administrativos, enviados al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, para la facturación y cobro respectivo.

Facturación emitida por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros a los diferentes usuarios por suministro de energía eléctrica.

LIMITACION AL ALCANCE

1. En seguimiento a los reportes pendientes de remitir en Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-019-02/2021 de fecha 03/02/2021, la Gerencia Administrativa en la presente auditoría envió por medio del Oficio No. OF.310-PQ-418-2021 de fecha 01/06/2021, remitió los reportes pendientes del mes de enero de 2021, sin embargo, por medio del mismo oficio, informaron que queda pendiente de enviar el reporte de los excesos de energía eléctrica de los usuarios de casas y apartamentos de la Colonia Habitacional Portuaria, correspondiente al mes de abril de 2021.

De igual manera la Gerencia de Mantenimiento, por medio del Oficio No. OFICIO-630-PQ-075-2021 de fecha 24/05/2021, del Departamento Electromecánico, informó que no sería posible adjuntar el reporte digital de los consumos de energía eléctrica ni los reportes de cambios de precintos realizados en el último mes del período objeto de evaluación (abril 2021) debido a que el



responsable de elaborar dichos reportes, se encuentra en resguardo por ser positivo a COVID-19.

2. En seguimiento al Cuestionario de Control Interno No. 700-PQ-AIIN-011-02/2021 de fecha 11/02/2021, relacionado con la instalación del Tablero Múltiple para el Edificio de Servicios Auxiliares I, el Departamento de Compras, dio respuesta al Cuestionario de Control Interno No. 700-PQ-AIIN-026-06/2021, de fecha 04/06/2021, a través del Oficio No. OF.DC. 687/06/2021 de fecha 07/06/2021, que con fecha 04/06/2021, ingresaron los materiales necesarios para el mantenimiento del tablero múltiple; y, que coordinaron los servicios de mantenimiento correspondientes, los cuales fueron efectuados el fin de semana entre 05 y 06 de junio de 2021, según solicitudes de Compras No. 20210246 y 20210247, destinadas para la adquisición de materiales y el servicio de mantenimiento de tableros múltiples de contadores de energía eléctrica.

Derivado de lo anterior, se solicitó a la Gerencia de Mantenimiento por medio de Nota de Auditoría Ingresos No. 700-PQ-AIIN-012-06/2021, de fecha 08/06/2021, informar a esta Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, los pendientes para lograr concluir con la instalación del Tablero Múltiple para el Edificio de Servicios Auxiliares I, destinados para poder trasladar físicamente las cargas de cada contador del tablero antiguo al tablero nuevo; quedando a la presente fecha pendiente la respuesta por parte de la Gerencia de Mantenimiento. Por lo que el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, le dará seguimiento en próxima auditoría.

-Por otra parte, con relación al tablero múltiple de contadores del Edificio de Servicios Auxiliares II, la Gerencia de Mantenimiento informó, a través del Oficio No. OFICIO-630-PQ-075-2021 de fecha 24/05/2021 del Departamento Electromecánico, que sigue pendiente que el Departamento de Construcción realice los trabajos de construcción de una caseta de resguardo para poder instalar dicho tablero, para posteriormente iniciar con el proceso de compras necesarias para trasladar las cargas hacia el servicio interno de EPQ.

Derivado de lo anterior, el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, procederá a darle seguimiento en próxima auditoría, con el fin de verificar que se instale dicho tablero y se trasladen los contadores eléctricos hacia el servicio interno de Empresa Portuaria Quetzal.



-Con relación a los nuevos contadores de la Colonia Habitacional Portuaria, necesarios para evitar cobros indebidos por el mal estado de las pantallas de los mismos, la Gerencia de Mantenimiento informó, a través del Oficio No. OFICIO-630-PQ-075-2021 de fecha 24/05/2021 del Departamento Electromecánico, que dichos contadores se cambiaron el jueves 20 y viernes 21 del año en curso; sin embargo, no han procedido con la adquisición de una barrera protectora (paneles oscuros de plexiglass) para que amplíe la vida útil de los nuevos contadores.

Por lo que, se recomendó a la Gerencia de Mantenimiento por medio de Nota de Auditoría Ingresos No. 700-PQ-AIIN-012-06/2021, de fecha 08/06/2021, dar seguimiento oportuno para la adquisición de dicha barrera protectora, por lo que en próxima auditoría se le dará el seguimiento correspondiente.

3. En seguimiento a la Limitante No. 4 del CUA 101440, relacionado con los numerales pendientes de resolver 1 y 4 de la Nota de Auditoría Interna No. 700-PQ-AIIN-07-02/2019, correspondiente al CUA No. 81278-1-2019; en la presente auditoría se evidenció lo siguiente:

Numeral 1. A través del Oficio No. OF.310-PQ-418-2021 de fecha 01/06/2021, de la Gerencia Administrativa, informaron que se envió correo electrónico a la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. el 26/05/2021, en el cual se adjuntó la información requerida para proporcionar el cheque a favor de Empresa Portuaria Quetzal, para devolución de los cobros realizados de más del Contador No. M-62901/Local 001 del Edificio Auxiliares IV, solicitado a través del Oficio No. OF-300-PQ-327-2021 de fecha 28/04/2021; al respecto la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., respondió que la gestión de devolución conlleva un plazo de 20 días hábiles para su finalización.

Por lo anterior, esta Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna le dará seguimiento a la problemática anterior, hasta evidenciar la devolución de dicho reembolso económico a favor de Empresa Portuaria Quetzal.

Con relación al Numeral 4. se observó que los Contadores del Edificio Auxiliares IV siguen manteniendo un consumo constante de energía eléctrica, ejemplo el mes de febrero 2021, entre Q.12.96 a Q.14.06; excepto los Contadores Nos. S-76257 Q.576.79, F-72845 Q.773.26, F-72785 Q.981.71 y F-86928 Q.1,120.67; por lo que, se solicitó a la Gerencia Administrativa por medio del Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-103-06/2021 de fecha 16/06/2021, informar al Área de Ingresos



de la Unidad de Auditoría Interna, los motivos por los cuales dichos Contadores presenta un consumo elevado si las Oficinas del Edificio de Servicios Auxiliares IV no están siendo utilizadas.

Al respecto la Gerencia Administrativa por medio del Oficio No. OF.310-PQ-539-2021 de fecha 21/06/2021, adjuntaron copia del Oficio OF.310-PQ-533-2021 de fecha 17/06/2021, a través del cual le solicitaron a la Gerencia de Mantenimiento, verificar el consumo elevado de energía eléctrica de los contadores ubicados en el Edificio Auxiliares IV antes detallados.

Basados en la respuesta de la Gerencia de Mantenimiento, en atención a la potencia y energía contratada respectivamente, se le dará seguimiento al Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-024-02/2021 de fecha 10/02/2021 del Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna y a los Oficios Nos. OF-600-PQ-069-2021 de fecha 18/02/2021 y OF-630-PQ-175-07/2019 de fecha 02/07/2019 de la Gerencia de Mantenimiento, por medio de los cuales le responden al Departamento Administrativo, que sería innecesario modificar las condiciones actuales del servicio de energía eléctrica debido a que según Licitación L-2018-01-39 destinada para la remodelación completa del Edificio Auxiliares IV, que incluye dentro de los renglones de trabajo el cambio de tablero múltiple de contadores eléctricos.

El Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, le dará seguimiento a estos pendientes en próxima auditoría; toda vez, que en la inspección física realizada el 09/02/2021, esta Área comprobó que los tableros múltiples de contadores eléctricos, aún no habían sido cambiados.

4. En seguimiento al Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-032-03/2021 de fecha 02/03/2021, se evaluaron los cobros por concepto de energía eléctrica pendientes de pago por más de 91 días, de los usuarios del Recinto Portuario y Colonia Habitacional Portuaria; derivado de ello, se solicitó al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, a través del Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-104-06/2021 de fecha 16/06/2021, informar al Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, sobre las acciones tomadas para lograr el pago de las facturas pendientes, por parte de dichos usuarios.

Por lo anterior, el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, remitió respuesta por medio del Oficio No. OF-DFCC-PQ-0776-2021, indicando que a los usuarios de la Colonia Habitacional se le realizaron llamadas telefónicas exigiendo el pago de las facturas pendientes; en el caso de la Empresa Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. adjuntan correos electrónicos exigiendo el pago de las facturas por servicios pendientes; en cuanto a la Empresa Negocios Portuarios, S.A., su representante indicó que solicitará por escrito a la Gerencia General de Empresa Portuaria Quetzal, un convenio de pago para saldar sus deudas; por lo



que, en próxima auditoría el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, le dará seguimiento a los pagos pendientes con mas de 91 días por concepto de Energía Eléctrica.

5. Se dará seguimiento en próxima auditoría al proceso de cobro del contador P-93897 correlativo No. 1332200 de Empresa Chiquita Guatemala, ubicado en el Local 109 del Edificio Auxiliares II, Planta Baja, debido a que la Gerencia Administrativa por medio de Oficio No. OF.310-PQ-539-2021 de fecha 21/06/2021, informó que se está verificando la documentación para iniciar el trámite de cobro respectivo.

NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Con base a la información presentada en la presente auditoría, como soporte para el desvanecimiento de las limitantes establecidas en el CUA No. 101440-1-2021, a criterio del auditor se da por desvanecido lo siguiente:

1. En Seguimiento a la Limitante No. 2 del CUA No. 101440, se observó al 31/05/2021 en el Movimiento de Estado de Cuenta por Cliente del señor Melvin Leonel Salazar Ortiz, que ha realizado abonos por Q.638.01 contando con un saldo de Q.837.83.

Derivado de lo anterior, se dará seguimiento en próximas auditorías, hasta verificar el cumplimiento de pago del convenio celebrado, por parte del señor Salazar Ortiz.

2. Con relación a la Limitante No. 5, relacionado con la presentación del nuevo expediente proyecto final del Reglamento para la Vinculación a la Red Eléctrica de la Empresa Portuaria Quetzal, la Unidad de Auditoría Interna le dará seguimiento en próxima auditoría desarrollada para revisar la Energía Eléctrica de Contenedores Refrigerados, debido a que en la misma se encuentra el seguimiento del COMENTARIO No. 1: Falta de Reglamento o Normativo aprobado por la Autoridad Superior sobre distribución y suministro de energía eléctrica, establecido en CUA No. 43335, del período evaluado del 01 de noviembre de 2014 al 28 de febrero de 2015.

3. Con relación a los Oficios enviados a la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., Nos. OF-310-PQ-112-2021 de fecha 18/02/2021, OF-310-PQ-311-2021 de fecha 22/04/2021, OF-310-PQ-221-2021 de fecha 22/03/2021; la Gerencia Administrativa informó a través del Oficio No. OF.310-PQ-418-2021 de fecha 01/06/2021, sobre el Contador No. L-01893 y Correlativo No. 665271, que la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A., respondió por medio de correo electrónico



de fecha 31/05/2021, al último Oficio No. OF-300-PQ-444-2021 de fecha 26/05/2021, enviado por la Gerencia Administrativa; indicando que el corte de dicho contador se realizó el 13/05/2021 y la baja fue realizada el 20/05/2021, con un saldo actual de Q. 0.00.

4. Por otra parte, en atención a la falta de facturación a las Organizaciones Sindicales de Empresa Portuaria Quetzal, por el servicio de energía eléctrica; se verificó en los reportes del Departamento de Facturación Cartera y Cobros, que se han remitido las facturas respectivas trasladadas por la Gerencia Administrativa para proceder con el cobro de la energía eléctrica consumida; por lo que, en próximas auditorías se verificará que las mismas sean canceladas por las Organizaciones Sindicales.

Con base a la evaluación efectuada a los procesos de cobros por consumo de energía eléctrica a los usuarios de Empresa Portuaria Quetzal, realizados durante el período examinado, se determinó la razonabilidad en la mayoría de los procesos objeto de evaluación, desarrollados por parte de las Gerencias, Unidades y Departamentos responsables.

COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES

En cumplimiento a las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico, denominadas “Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores Adaptadas a Guatemala” –ISSAI.GT-, se procedió a efectuar seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores.

La Forma SR1 presenta la integración de los diversos informes emitidos con anterioridad reportados a cada Gerente y Jefe de Unidad involucrado en el proceso; sin embargo, a la presente fecha no se han cumplido en su totalidad las gestiones de fortalecimiento al sistema de control interno para el desvanecimiento de los comentarios y hallazgos señalados, específicamente:

Informe CUA No. 43350-1-2015, se evidencia que el Comentario No. 1 Empleados y ex empleados morosos por servicio de energía eléctrica, se ha cumplido parcialmente según Auditoría contenida CUA No. 101453-1-2021; toda vez, que sigue evidenciándose este incumplimiento según Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-104-06/2021 del Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna y Oficio No. OF-DFCC-PQ-0776-2021 del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros. Asimismo, se hace la observación que no fue proporcionada totalmente la documentación (abril 2021) objeto de evaluación.



Informe CUA No. 51895-1-2016, HALLAZGO No. 1: Falta de cobro del servicio de energía eléctrica del cliente Servicios y Terminales Dominic, mismo que al cierre de la presente auditoria se ha cumplido parcialmente, toda vez, que la Unidad de Asesoría Jurídica a través del Oficio No. Of.240-183-2020 de fecha 05/03/2020, indica que el 13 de noviembre de 2019, fue presentada la demanda respectiva, la cual fue admitida para su trámite, decretándose el mandamiento de ejecución y embargo de cuentas; así mismo, mediante la Resolución de fecha 25/02/2020, el juez resolvió tener por recibido el despacho en la que consta que se realizó el requerimiento de cobro en forma personal al demandado, apersonándose el mismo al proceso seguido en su contra; así mismo, la Unidad de Asesoría Jurídica informó a través del Oficio No. OFICIO 240-PQ-664/05-2021 de fecha 14/05/2021, que el seguimiento de este juicio está a cargo del Abogado Marco Cruz Muñoz, Asesor Jurídico de la Gerencia General.



DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	DAVID ESTUARDO GIRON DIAZ	GERENTE FINANCIERO	05/12/2018	
2	JOSE JAVIER MONDAL CONTRERAS	GERENTE ADMINISTRATIVO	02/09/2020	
3	LUIS MANUEL PIVARAL DE LA VEGA	GERENTE DE MANTENIMIENTO	16/09/2004	
4	SANTOS AURELIO ALVAREZ RAMIREZ	JEFE DEPARTAMENTO DE FACTURACION, CARTERA Y COBROS	18/09/1990	
5	SELVYN OSMAR CIFUENTES CASTILLO	JEFE DEPARTAMENTO DE OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	16/03/2000	
6	EDGAR CRISTOBAL QUEVEDO DONIS	JEFE DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	01/08/2012	
7	ERWIN RENE AMBELIS VALLE	SUB JEFE DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	03/05/2004	



COMISION DE AUDITORIA

INGRID MARISOL NATARENO RUIZ

Auditor

CLAUDIA CONSUELO CIFUENTES CASTILLO

Supervisor

RODOLFO ALBERTO MEZA MALTEZ

Sub Director

VICTOR MANUEL BARRIOS QUINTANILLA

Director

