

**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**  
**Gerente de Operaciones**  
**Del 01 de Mayo de 2023 al 30 de Septiembre de 2023**  
**CAI 00060**

**GUATEMALA, 06 de Diciembre de 2023**

Guatemala, 06 de Diciembre de 2023

**GERENTE GENERAL :**  
**MAGISTER FRANCISCO ANLEU QUIJADA**  
**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)**  
Su despacho

Señor(a):

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-074-2023, emitido con fecha 25-09-2023, 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. \_\_\_\_\_  
**Crosby Rosita Monzon Martinez**  
**Auditor, Coordinador**

F. \_\_\_\_\_  
**Ingrid Marisol Natareno Ruiz De Recinos**  
**Asistente**

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

## Indice

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	4
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS	4
4. OBJETIVOS	5
4.1 GENERAL	5
4.2 ESPECÍFICOS	5
5. ALCANCE	5
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	6
6. ESTRATEGIAS	7
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	7
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	7
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	11
ANEXO	11

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 MISIÓN

Somos un Puerto que facilita el comercio exterior en el pacífico de Guatemala, satisfacemos la demanda de tráfico portuario, brindando servicios especializados, eficientes y seguros a buques y carga, con personal calificado, infraestructura y tecnología moderna, en apoyo a la competitividad y desarrollo económico del país.

### 1.2 VISIÓN

Constituirnos en el año 2030, en un centro logístico competitivo y sostenible a nivel regional, que integrado con la comunidad portuaria, facilite el comercio marítimo bajo estándares internacionales de calidad.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

Decreto Ley 100-85 y su Reglamento, 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 marítimo-portuarios con tecnología moderna y establecer relaciones comerciales con otras entidades nacionales e internacionales.

Acuerdo No. A-70-2021, emitido por la Contraloría General de Cuentas de la Nación, aprueba: a) Normas de Auditoría Interna Gubernamental - NAIGUB- b) Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental y c) Manual de Auditoría Interna Gubernamental.

Acuerdo No. A-28-2021, emitido por la Contraloría General de Cuentas de la Nación, 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.

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 Unidad de Auditoría Interna, para el período del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

Nombramiento(s)  
No. 074-2023

## 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 la aplicación correcta y oportuna de la normativa vigente y procedimientos por parte del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros y de la Gerencia de Operaciones, relacionada con los servicios a la carga y otros servicios portuarios; así como verificar su registro contable realizado por el Departamento de Contabilidad.

##### 4.2 ESPECÍFICOS

Evaluar el control interno aplicado para la prestación de servicios a la carga y otros servicios, por el período objeto a evaluar.

Verificar que la documentación de soporte generada en la prestación de servicios a la carga y otros servicios, sea confiable, suficiente y adecuada, para la comprobación de los cobros respectivos.

Verificar que las áreas involucradas en el proceso de recepción de ingresos por la prestación de servicios a la carga y otros servicios, estén cumpliendo con los procedimientos establecidos en las leyes, acuerdos, reglamentos y otros.

#### 5. ALCANCE

De conformidad al Nombramiento de Auditoría Interna No. NAI-074-2023, que contiene el Código de Auditoría Interna No. CAI 00060, de fecha 25 de septiembre de 2023, se evaluó y verificó la aplicación correcta y oportuna de la normativa vigente y procedimientos por parte del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros y de la Gerencia de Operaciones, relacionada con los servicios a la carga y otros servicios portuarios; también se verificó su registro contable realizado por el Departamento de Contabilidad, correspondiente al período del 01 de mayo de 2023 al 30 de septiembre de 2023.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	EXPEDIENTES TRASLADADOS POR LA GERENCIA DE OPERACIONES POR SERVICIOS A LA CARGA Y OTROS SERVICIOS	642	NO		386

## 5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

1. Persiste la Limitante de no obtener de la Gerencia Financiera las copias de los oficios enviados a la Gerencia de Operaciones, en donde se les solicita la suspensión de los servicios portuarios de los clientes que adeudan a la Empresa Portuaria Quetzal, por concepto de Servicios a la Carga y Otros Servicios, por más de quince días calendario; en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 83. Suspensión de Servicios. del Reglamento del Pliego Tarifario de Servicios Portuarios de Puerto Quetzal; lo cual fue solicitado a través del Oficio No. 700-PQ-AIIN-160-10/2023 de fecha 18 de octubre de 2023; con el propósito de darle seguimiento a la Limitante No. 2. del apartado Limitaciones al Alcance contenida en el Informe de Auditoría resultado del Nombramiento de Auditoría Interna No. NAI-040-2023, correspondiente al período del 01 de octubre de 2022 al 30 de abril de 2023. Por tal razón, se le dará seguimiento en próxima auditoría.

2. No se obtuvo copia de las facturas emitidas por concepto de almacenaje al Cajón del contenedor contenido en tarifas internas del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, Nos. 7281 "Primeros diez días" y 7282 "A partir del undécimo día, hasta su retiro" (las cuales pertenecen a las Tarifas 927.1 y 927.2 del Pliego Tarifario de Servicios Portuarios de Puerto Quetzal); con su respectivo anexo. Así como la copia de las facturas emitidas por concepto de almacenaje de la carga contenida en tarifa interna del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros 7271 "Contenedores, chasises, plataformas y furgones llenos", (la cual pertenece a la Tarifa 926 del Pliego Tarifario de Servicios Portuarios de Puerto Quetzal); lo anterior, solicitado a través del Oficio No. 700-PQ-AIIN-174-11/2023 de fecha 20 de noviembre de 2023, a la Jefatura del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, correspondiente al período de evaluación del 01 de mayo de 2023 al 30 de septiembre de 2023. Se le dará seguimiento en próxima auditoría.

3. No se obtuvo el reporte físico de la mercadería con permanencia y custodia en su área de almacenamiento que haya vencido su período libre, por parte de la Jefatura de la Bodega de Importación; solicitada a través del Oficio No. 700-PQ-AIIN-169-11/2023 de fecha 13 de noviembre de 2023, por lo que se le dará seguimiento en próxima auditoría.

4. No fueron evaluados los expedientes Nos. 615, 618, 675, 692, 704, 706 y 721, por no haber sido proporcionados por la Jefatura del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, por encontrarse en poder de la Contraloría General de Cuentas de la Nación; según Oficio No. OF. 700-PQ-AIIN-152-10/2023 de fecha 06 de octubre de 2023 y Lista de Expedientes originales con sus Anexos que hace referencia al Oficio No. DAS-07-0019-2023-EPQ-12.

Derivado de lo anterior, el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, no se hace responsable de las posibles inconsistencias que existan en los expedientes mencionados en el párrafo anterior; asimismo, se hace la observación que dichos expedientes no serán evaluados en próxima Auditoría.

El Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, recomienda a la Gerencia Financiera, al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros y a la Bodega de Importación de la Gerencia de Operaciones, atender oportunamente las solicitudes de información requerida, con el fin de evitar que persistan o existan limitantes en la próxima Auditoría y no ser objeto de deficiencia por incumplimiento a lo establecido en los Artículos 9. y 10. del Reglamento Interno de la Unidad de Auditoría Interna de la Empresa Portuaria Quetzal y el Numeral 20 del Capítulo VI de las Ordenanzas de Auditoría Interna Gubernamental.

## 6. ESTRATEGIAS

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

Se evaluaron las operaciones realizadas por la Gerencia Financiera, como responsable de procesar y generar con eficiencia y transparencia los registros contables que reflejan los servicios a la carga y otros servicios, del período objeto de examen.

Se revisaron los expedientes facturados por concepto de servicios a la carga y otros servicios obtenidos del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, solicitados según Oficio No. OF. 700-PQ-AIIN-152-10/2023 de fecha 06 de octubre de 2023 y numeración contenida en el Análisis de Facturación contra lo reportado por la Gerencia de Operaciones en dichos expedientes, por el período comprendido del 01 de mayo de 2023 al 30 de septiembre de 2023.

Se evaluó la correcta aplicación de las tarifas y los tipos de cambio de moneda extranjera en la facturación por los servicios a la carga y otros servicios.

Se revisó la correcta aplicación de la normativa legal aplicable a servicios a la Carga y otros servicios.

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

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

## 8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

La presente Auditoría se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de las

Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala basadas en los Principios Fundamentales de la Auditoría de las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores; Normas de Auditoría Interna Gubernamental; Manual de Auditoría Interna Gubernamental; Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental; procedimientos de auditoría, criterios y regulaciones que la rigen, entre otros. Por lo que, derivado del análisis de la evaluación efectuada del traslado de los reportes del Sistema de Operaciones Portuarias de los Servicios a la Carga y otros servicios, contenidos en los expedientes de buques facturados, proporcionados por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, se determinó que el riesgo es bajo.

Sin embargo, al cierre de la presente Auditoría, se observaron debilidades sujetas a mejoras del control interno, las cuales se detallan a continuación:

1. Dentro de la evaluación a los expedientes facturados por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, se constató que los Expedientes Nos. 972, 974, 976, 977, 978, 989, 990, 991, 1016, 1018, 1045 y 1046. que corresponden al mes de septiembre de 2023, fueron trasladados por la Gerencia de Operaciones en un período de tiempo mayor de 5 días a lo establecido dentro de sus políticas internas. Ver Cédula de Atributos 1.1.1

Por lo que, el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, recomienda a la Gerencia de Operaciones cumplir con enviar al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros los expedientes para su cobro respectivo en el tiempo oportuno establecido, con el fin de evitar lo siguiente:

a. Facturación tardía que conlleva inconformidad por parte de los Agentes Navieros, en cuanto a la relación contractual con Empresa Portuaria Quetzal.

b. Riesgos inmersos en cuanto a los tiempos establecidos en la cadena logística portuaria.

c. Ingresos financieros dejados de percibir de manera oportuna a favor de Empresa Portuaria Quetzal.

2. En la evaluación realizada a los expedientes facturados provenientes de la Entidad Terminal de Contenedores Quetzal, S.A. (TCQ), se verificó que en algunos de los expedientes que corresponden a los meses de agosto y septiembre del año 2023 respectivamente, no se encontraron los oficios adjuntos de la referida Terminal, en donde detalla información relevante sobre el buque atendido y el número de contenedores de exportación.

Derivado de lo anterior, el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, recomienda al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, verificar la documentación proporcionada por la Gerencia de Operaciones sobre los servicios de la carga del canon variable de \$11.50 y \$5.75 de la Entidad Terminal de Contenedores Quetzal, S.A., previo a emitir la factura correspondiente.

3. La Jefatura de la Bodega Sección de Patios y Vehículos de la Gerencia de Operaciones, a través del Oficio Sin Número de fecha 21 de noviembre de 2023, trasladó información de la mercadería con permanencia y custodia en su área de almacenamiento, al analizar dicha información, está no indica el peso de la mercadería que venció su período libre, desconociendo que mercadería generó almacenaje con base a los reportes CI27- P Reporte Final de Operaciones Patios y Vehículos y CI1- Desembarque de Carga General/ Vehículos (Actuales), por lo que fue imposible la verificación de la tarifa interna del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros 7274 "Carga, por TM", contenida en la Tarifa 930 del Pliego Tarifario de Servicios Portuarios de Puerto Quetzal.

El Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, recomienda a la Bodega Sección de Patios y Vehículos de la Gerencia de Operaciones, que en próximas solicitudes de información y/o documentación, proporcionen lo requerido de forma adecuada; toda vez, que en esta oportunidad se desconoce si el 100% del peso de la mercadería referida en la información proporcionada ha generado almacenaje, lo cual limitó la verificación de la tarifa antes mencionada.

El presente Informe de Auditoría incluye recomendaciones que contribuyen a mejorar la eficiencia de los procesos, a través del fortalecimiento de controles internos en las operaciones con relación a los Servicios a la Carga y Otros Servicios Portuarios de Empresa Portuaria Quetzal.

### **SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

1. En seguimiento a la Limitante No.1 contenida en el apartado de Limitaciones al Alcance del Informe de Auditoría CAI 00028, correspondiente al período del 01 de octubre de 2022 al 30 de abril de 2023, se realizó lo siguiente: 1) Se revisaron los expedientes de la Entidad Terminal de Contenedores Quetzal, S.A., correspondiente a los meses de noviembre y diciembre del año 2022; y, 2) Se examinó el expediente identificado con el número 1334, correspondiente al mes de diciembre del año 2022. En cuanto al expediente número 1244, es importante resaltar que el mismo no corresponde a Servicios a la Carga; toda vez, que el Buque ST. Nikolai atracó en la Terminal de OTSA, por tal razón no generó factura por Servicios a la Carga; se da por cumplida la respectiva Limitante.

2. En seguimiento al numeral 3) de la Conclusión Específica contenida en Informe de Auditoría CAI 00028, correspondiente al período del 01 de octubre de 2022 al 30 de abril de 2023, en donde se observó que en la factura del expediente identificado con el No. 194 del mes de febrero 2023, correlativo CGC 071549 a nombre de CMA CGM Guatemala, S.A., fue aplicada la tarifa 7314 Cargo a favor de Programa de Seguridad por TEU por 429 contenedores movilizados, siendo lo correcto el total de 297 unidades movilizadas, según reporte adjunto a la Factura correlativo CGC 072602 a nombre de Terminal de Contenedores Quetzal, S.A.; al cierre de la presente Auditoría el cliente CMA CGM Guatemala, S.A., no presentó reclamo de la Factura correlativo CGC 071549; por lo

que Empresa Portuaria Quetzal se adhiere a lo regulado en el Artículo 81. Reclamos. del Reglamento del Pliego Tarifario de Servicios Portuarios de Puerto Quetzal, en cuanto a la no aceptación de reclamos para efectos de devoluciones, rectificaciones o de otra índole, cumplido el plazo de los 10 días siguientes de haberse realizado el pago de la factura; por lo tanto, se da por cumplida la referida Limitante.

## **SEGUIMIENTO 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 seguimiento al estado actual de las recomendaciones de Auditorías anteriores.

La Forma SR1 presenta la integración de los diversos informes emitidos con anterioridad con los Hallazgos y/o comentarios 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 de Área y Jefe de Unidad responsable en el proceso, a la presente fecha no se han realizado todas las gestiones de fortalecimiento al Sistema de Control Interno, para el desvanecimiento de los mismos, a continuación se menciona algunos de ellos:

1. Con relación a la falta de certeza al evaluar el cobro de los expedientes de la Entidad Terminal de Contenedores Quetzal, S.A., según lo establecido en Contrato de Operación A-196-2012; se determinó que dicha Entidad no está cumpliendo con lo que establece el Artículo 19. “RESPONSABILIDAD” del Normativo Operacional de Puerto Quetzal, en cuanto a que los operadores de las Terminales Especializadas tienen la obligación a interconectarse telemáticamente con Puerto Quetzal; asimismo, a la presente fecha no existe un procedimiento de control de facturación de derecho de movilización de contenedores el que incluya controles físicos y que determine la Gerencia o Unidad responsable que garantice la certeza razonable de la totalidad de las unidades reportadas por la Entidad Terminal de Contenedores Quetzal, S.A., para su respectivo cobro.

Derivado de lo anterior, se analizó el Oficio No. OF.700-PQ-137-08/2023 de fecha 14 de agosto de 2023, a través del cual se obtuvo respuesta al Oficio No. OF.700- PQ-AIIN-114-08/2023 de fecha 10 de agosto de 2023, el cual fue enviado para darle seguimiento a la recomendación de la Contraloría General de Cuentas de la Nación, del Hallazgo 1 "Falta de Control Interno"; del análisis realizado se concluye que en la Auditoría Financiera y de Cumplimiento, efectuada por la Contraloría General de Cuentas de la Nación, correspondiente al período fiscal 2022, las recomendaciones cumplidas en el Seguimiento a Recomendaciones de Auditoría Anterior, pertenecen a la Auditoría Financiera y de Cumplimiento, correspondiente al ejercicio fiscal 2021.

2. Respecto al avance del litigio que existe entre Empresa Portuaria Quetzal y la Entidad de Servicios Bayside, S.A., la Unidad de Asesoría Jurídica indica que ...“Ya fue remitido el laudo arbitral y se encuentra firme”.; según Oficio No. OF. 240-PQ-422-07/2023 de fecha

24 de julio de 2023; el Área de Ingresos de Auditoría Interna le dará seguimiento en próxima Auditoría.

9. EQUIPO DE AUDITORÍA

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

F. \_\_\_\_\_  
**Ingrid Marisol Natareno Ruiz De Recinos**  
**Asistente**

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

ANEXO

NINGUNO