

**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**  
**Gerente Financiero**  
**Del 01 de Marzo de 2023 al 31 de Agosto de 2023**  
**CAI 00059**

**GUATEMALA, 20 de Diciembre de 2023**

Guatemala, 20 de Diciembre de 2023

**Gerente General:**  
**Magister Francisco Antonio Anleu Quijada**  
**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)**  
**Su despacho**

**Señor(a):**

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-073-2023, 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. \_\_\_\_\_  
**Nadia Milena Gudiel Valladares**  
**Auditor, Coordinador**

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

## Indice

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	4
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS	5
4. OBJETIVOS	5
4.1 GENERAL	5
4.2 ESPECÍFICOS	5
5. ALCANCE	6
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	6
6. ESTRATEGIAS	7
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	8
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	8
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, 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: 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 2023.

Nombramiento(s)  
No. 073-2023

### 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 el control interno y la normativa aplicable de las operaciones de las Cuentas por Cobrar, realizadas por los Departamentos de Facturación, Cartera y Cobros y Contabilidad; así como las acciones efectuadas por la Gerencia Administrativa y la Unidad de Asesoría Jurídica, relacionadas con los clientes morosos, por el período comprendido del 01 de marzo de 2023 al 31 de agosto de 2023.

#### 4.2 ESPECÍFICOS

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 por 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, de 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 073-2023, que contiene el Código de Auditoría Interna No. CAI 00059, de fecha 25 de septiembre de 2023, se evaluó el control interno y la normativa aplicable de las operaciones de las Cuentas por Cobrar, realizadas por los Departamentos de Facturación, Cartera y Cobros y Contabilidad; así como las acciones que efectuó la Gerencia Administrativa y la Unidad de Asesoría Jurídica, relacionadas con los clientes morosos, correspondiente al período del 01 de marzo de 2023 al 31 de agosto de 2023.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	Que la información no sea trasladada por el Departamento de Facturación Cartera y Cobros de forma oportuna	298	NO		298

### 5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

En la presente Auditoría CAI 00059, correspondiente al período del 01 de marzo de 2023 al 31 de agosto de 2023, se tuvieron las siguientes limitantes:

1. No se obtuvieron copias de los documentos de soporte como: Oficios, estados de cuenta, balances de saldo o cualquier otro, que evidenciara la recuperabilidad de alguna de las cuentas por cobrar, del período objeto de evaluación. Según Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-154-10/2023 de fecha 13 de octubre de 2023, enviado al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros.

2. No se obtuvieron oficios y reportes de traslados que se hayan efectuado a la Gerencia Administrativa, correspondiente al análisis de antigüedad de saldos de los empleados de Empresa Portuaria Quetzal, por servicios prestados de energía eléctrica, servicio telefónico o combustible, del período objeto de evaluación; así como oficios y reportes de los traslados que se hayan efectuado a la Gerencia Administrativa, en los casos que el empleado haya omitido los tres recordatorios, para el pago del servicio de energía eléctrica, servicio telefónico y/o combustible, por el período objeto de evaluación. Según Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-171-11/2023 de fecha 15 de noviembre de 2023, enviado al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros.

3. No se obtuvo fotocopia simple de las ampliaciones o modificaciones de la Escritura Pública No. 58 de fecha 14 de junio de 2007, de la Entidad Compañía Bananera Guatemalteca Independiente, Sociedad Anónima, derivado de la Opinión 240-004-2016 de fecha 15 de marzo de 2016 y Oficio Of.240-242-2017 de fecha 04 de mayo de 2017, ambos documentos emitidos por la Unidad de Asesoría Jurídica. Tampoco se obtuvo el avance en el proceso de recuperación de las Cuentas Comerciales por Cobrar, de las Entidades: a) Barco

Limpio, S.A., Puerto Quetzal Power LLC, c) Administradora de Servicios Marítimos y Terrestres, d) Chiquita Guatemala, S.A. y e) CMA CGM Guatemala, S.A., las cuales fueron trasladadas en su oportunidad a través de Oficios por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros. Según Oficios Nos. OF.700-PQ-AIIN-187-12/2023 de fecha 08 de diciembre de 2023 y OF.700-PQ-AIIN-192-12/2023 de fecha 12 de diciembre de 2023, enviados a la Unidad de Asesoría Jurídica.

4. No se obtuvo información referente a las cuentas reflejadas en la Cuenta Mayor 1131, Deudas de Difícil Cobro, por el período objeto de evaluación de las entidades: a) Superintendencia de Administración Tributaria, b) Banco Industrial, S.A., c) Cooperativa Integral de Servicios Especiales de Estiba Josefina, R.L., d) Industria Transportista Ferromaderera, S.A., e) Marroquín Caceres Ivan Eduardo y f) Ovalle Ruano Douglas. Según Oficio No. OF.700- PQ- AIIN-186-12/2023 de fecha 08 de diciembre de 2023, enviado al Departamento de Contabilidad.

5. No se obtuvo información sobre las copias de las Facturas Nos. 42418 y 42472 (de fecha 08/11/2021 respectivamente), Factura No. 42606 (de fecha 10/11/2021) y Factura No. 42695 (de fecha 11/11/2021), con sus respectivos anexos y respaldo de cobro realizado a la Entidad Seguros Universales, S.A.; tampoco indicaron el motivo por el cual se dejó de facturar el servicio de energía eléctrica a dicha Entidad. Según Oficio No. OF.700- PQ- AIIN-188-12/2023 de fecha 08 de diciembre de 2023, enviado al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros. Lo anterior, en seguimiento al Numeral 1. del apartado Limitaciones al Alcance de la Auditoría contenida en CAI 00021, correspondiente al período del 01 de septiembre de 2022 al 28 de febrero de 2023, y al Oficio No. 700- PQ- AIIN-064-05/2023 de fecha 17 de mayo de 2023.

Con respecto a los Números 3., 4. y 5. se le dará seguimiento en próxima Auditoría, con el propósito de fortalecer el control interno, de las operaciones de las Cuentas Comerciales por Cobrar.

El Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, recomienda a la Unidad de Asesoría Jurídica, al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros y al Departamento de Contabilidad, atender oportunamente las solicitudes de información y documentación requerida, con el fin de evitar que existan o persistan limitantes en las Auditorías y no ser objeto de deficiencias 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 al Numeral 20 del Capítulo VI de Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.

## 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.

Se evaluó el control interno del proceso de cobro de las Cuentas Comerciales por Cobrar, por la vía administrativa realizada por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros.

Se dio seguimiento al avance del cobro de las Cuentas Comerciales por Cobrar, que sobrepasan 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 obtenidos por las áreas auditadas respectivamente.

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

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 de la evaluación al control interno y normativa aplicable de las operaciones de las Cuentas Comerciales por Cobrar, realizadas por los Departamento de Facturación, Cartera y Cobros y Contabilidad; así como las acciones efectuadas por la Gerencia Administrativa y la Unidad de Asesoría Jurídica, relacionadas con los cliente morosos, por el período del 01 de marzo de 2023 al 31 de agosto de 2023; se observó que el riesgo principal es el traslado de la información por parte del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros a la Gerencia Administrativa y a la Unidad de Asesoría Jurídica, para la gestión de cobro de las cuentas que sobrepasan los 90 días, para la recuperación de la cartera de Cuentas Comerciales por Cobrar.

En la evaluación a los procesos establecidos para las Cuentas Comerciales por Cobrar, se observó el Listado de "Estado en que se encuentran los procesos económicos coactivos para la recuperación de cartera morosa de la Empresa Portuaria Quetzal, a diciembre de 2023", proporcionado por la Unidad de Asesoría Jurídica de Empresa Portuaria Quetzal, a través de los mandatarios a su cargo, con base a dicho Listado actualmente existen 71 cuentas en gestión de cobro, desglosado de la siguiente forma:

- 1) Existen 24 casos de empresas que se encuentran en proceso judicial.
- 2) Existen 16 casos de empresas que están pendiente de presentar las demandas ante los órganos jurisdiccionales.
- 3) Existen 12 casos de empresas que están pendientes de presentar las demandas ante los órganos jurisdiccionales, por motivo que la Unidad de Asesoría Jurídica no ha trasladado las copias de los expedientes respectivos.
- 4) Existen 3 casos de empresas que celebraron convenio de pago, no se evaluó el avance de la recuperación, por no haber obtenido información del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, según Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-154-10/2023 de fecha 13 de octubre de 2023.
- 5) Existe 1 caso de una empresa que envió solicitud para celebrar convenio de pago, a la Honorable Junta Directiva de Empresa Portuaria Quetzal.
- 6) Existen 3 casos de empresas que cancelaron la deuda, no se evaluó la recuperación por no haber obtenido información del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, según Oficio No. OF.700-PQ-AIIN-154-10/2023 de fecha 13 de octubre de 2023.
- 7) Existen 2 casos de empresas (Construmetales de Guatemala, S.A. y Madera de Calidad, S.A.) que cancelaron la deuda según Auditoría anterior, se tuvieron a la vista los Estados de Cuentas por Cliente, ambos de fecha 06 de diciembre de 2023.
- 8) Existen 10 casos de empresas que según Listado no existe registro de demanda presentada en la base de datos jurídica de la Región Metropolitana.

En próxima Auditoría se le dará seguimiento al avance de la recuperabilidad de las Cuentas Comerciales por Cobrar.

De la evaluación efectuada al control interno y normativa aplicable de las operaciones de las Cuentas Comerciales por Cobrar realizadas por las áreas responsables, el Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, concluyó que la ocurrencia del riesgo es media, derivado que existen las limitantes detalladas en los Numerales 1. y 2. del apartado Limitación al Alcance. Asimismo, se generaron Estados de Cuentas por Cliente que reflejan la existencia de empleados que adeudan por servicio de energía eléctrica en la Colonia Habitacional de la Empresa Portuaria Quetzal. También se determinó que no existe una efectiva recuperabilidad de las Cuentas Comerciales por Cobrar que la Unidad de Asesoría Jurídica gestiona ante los órganos jurisdiccionales.

## RECOMENDACIONES

El Área de Ingresos de la Unidad de Auditoría Interna, recomienda a las áreas involucradas en el proceso de la recuperabilidad de las Cuentas Comerciales por Cobrar, atender oportunamente las solicitudes de información y documentación requerida, con base a lo establecido en los Artículos 9. y 10. del Reglamento Interno de la Unidad de Auditoría Interna de la Empresa Portuaria Quetzal y al Numeral 20 del Capítulo VI de Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.

También se le recomienda a la Unidad de Asesoría Jurídica de Empresa Portuaria Quetzal, supervisar al personal responsable de gestionar ante los órganos jurisdiccionales la recuperabilidad de las Cuentas Comerciales por Cobrar, con el fin de obtener la pronta recuperación de los adeudos.

Se le recomienda a todas las áreas involucrados en el proceso de la recuperabilidad de las Cuentas Comerciales por Cobrar, aplicar oportunamente la normativa vigente (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- Portuario Bajo el Régimen de Gestión Indirecta; Artículos 47. "Solicitud de Servicio", 48. "Pago anticipado de servicios", del Normativo Operacional de Puerto Quetzal; y Artículo 160. del Reglamento para el Uso de Viviendas de la Colonia de la Empresa Portuaria Quetzal), como medida de prevención para eliminar la existencia de las Cuentas Comerciales por Cobrar, que sobrepasan los 90 días.

El presente Informe de Auditoría incluye recomendaciones que contribuyen a mejorar la eficiencia de los procesos, a través del fortalecimiento de controles internos aplicables.

## 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 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"; toda vez, que la presenta Auditoría, existen 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 el Uso de Viviendas de la Colonia de la Empresa Portuaria Quetzal. Según Estados de Cuenta por Cliente todos de fecha 12 de diciembre de 2023, se observó que persiste la deuda de los exempleados (Héctor Romeo Ramos López, Jose Miguel Miranda, Flavio Sigfredo Divas Villagran y Migde Ayala Virula).

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 presente Informe CAI 00059, se observó que existen cuentas a las 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. En la presente Auditoría CAI 00059, se solicitó al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, información al respecto, según Oficio No. OF. 700-PQ-AIIN-188-12/2023 de fecha 08 de diciembre de 2023, al cierre de la Auditoría no se obtuvo respuesta por parte de dicho Departamento.

## 9. EQUIPO DE AUDITORÍA

F. \_\_\_\_\_  
**Nadia Milena Gudiel Valladares**  
**Auditor, Coordinador**

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

ANEXO