

**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**  
**Gerente de Operaciones**  
**Del 01 de Octubre de 2023 al 29 de Febrero de 2024**  
**CAI 00019**

**GUATEMALA, 29 de Mayo de 2024**

Guatemala, 29 de Mayo de 2024

**Magister:**  
**Adiel Ricardo Monterroso Hernández**  
**EMPRESA PORTUARIA QUETZAL (EPQ)**  
**Su despacho**

**Señor(a):**

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-028-2024, emitido con fecha 01-03-2024, 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. \_\_\_\_\_  
**Silvia Lucrecia Santos Moran De Solares**  
**Auditor, Coordinador**

F. \_\_\_\_\_  
**Alfonso Nery Ortega Ramos**  
**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	5
6. ESTRATEGIAS	6
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	7
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	7
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	9
ANEXO	9

## 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 la Empresa Portuaria Quetzal y su Reglamento, 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.

Acuerdo número A-70-2021 emitido por la Contraloría General de Cuentas aprueba: a) Normas de Auditoría Interna Gubernamental - NAIGUB- b) Manual de Auditoría Interna Gubernamental –MAIGUB- y c) Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.

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 2024.

Acuerdo A-62-2021 emitido por la Contraloría General aprueba El Sistema Informático de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditorías Internas (SAG-UDAI-WEW).

Nombramiento(s)  
No. 028-2024

## 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 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

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.

#### 5. ALCANCE

De conformidad al Nombramiento de Auditoría Interna No. NAI-028-2024 de fecha 01 de marzo de 2024, mediante la aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento se evaluará y verificará la aplicación correcta y oportuna de la normativa vigente y procedimientos por parte del Departamento de Facturación, Cartera y Cobros y 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, correspondiente al período del 01 de octubre de 2023 al 29 de febrero de 2024.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	Expedientes por servicios a la carga y otros servicios	569	NO		285

##### 5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

Como procedimiento de auditoría para dar seguimiento a las acciones de la auditoría anterior, se procedió a requerir lo siguiente:

1. De conformidad a lo indicado en el numeral uno (1) del apartado Limitaciones al Alcance del CAI No. 00060, por medio de oficio número OF.700-PQEG-051-04/2024 de fecha 16 de abril 2024, se solicitó al Gerente Financiero, proporcionar fotocopia simple de los oficios enviados a la Gerencia de Operaciones en donde se ha solicitado 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 el período del 01 de octubre de 2023 al 29 de febrero de 2024, con base a lo establecido en el artículo 83. Suspensión de Servicios, del Reglamento del Pliego Tarifario de Servicios Portuarios de Puerto Quetzal. Al cierre de la presente auditoría no se obtuvo respuesta de lo solicitado, lo que evidencia que no se han tomado acciones sobre el caso en particular.

2. Derivado a lo indicado en el numeral dos (2) del apartado Seguimiento de Auditorias Anteriores del CAI No. 00060, en la presente auditoría por medio de oficio número OF.700-PQEG-056-04/2024 de fecha 17 de abril 2024 se solicitó a la Jefatura de la Unidad de Asesoría Jurídica información relacionada con el litigio (reclamo lucro cesante) que se dio entre Empresa Portuaria Quetzal y la Entidad de Servicios Bayside, S.A, habiéndose pronunciado la Jefatura de dicha Unidad por medio del oficio número OF.240- PQ-247-2024 de fecha 18 de abril 2024, manifestando literalmente lo siguiente: “me permito informarle que, por parte de esta Unidad no se llevó ninguna diligencia a dicho proceso”. Sin embargo, esta respuesta no es suficiente ni adecuada para dar por cumplida la limitación referida en la auditoría anterior.

Es importante indicar que dentro de la muestra seleccionada para la respectiva evaluación, se incluyeron y solicitaron los expedientes números 1138 del mes de octubre 2023, 1260 del mes de noviembre 2023 y 1477 del mes de diciembre 2023 según reporte Análisis de Facturación Mensual de los buques atendidos en los atracaderos de Empresa Portuaria Quetzal y los expedientes números 1237 del mes de octubre 2023 y 1166 del mes de noviembre 2023 de los buques atendidos en Terminal de Contenedores Quetzal, S.A. (TCQ). Los cuales no fueron proporcionados por el Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, por tal razón no fueron evaluados en la presente auditoría.

## 6. ESTRATEGIAS

- Se ejerció una adecuada planificación, programación y supervisión en todo el proceso de la auditoría.
- Se evaluó la correcta aplicación de las tarifas y los tipos de cambio de moneda extranjera (USD versus Q.) en la facturación por los servicios a la carga y otros servicios.
- Se revisaron expedientes facturados por servicios a la carga y otros servicios obtenidos por el departamento de Facturación, Cartera y Cobros.
- Se realizaron cálculos matemáticos para la verificación de lo facturado de acuerdo a la tarifa y el tipo de cambio aplicable.
- Se verificaron los reportes de facturación para determinar la razonabilidad en el cálculo de las diferentes tarifas.

- Se reviso la documentación de soporte enviados por la Gerencia de Operaciones en relación a los servicios a la Carga y Otros servicios prestados.
- Evaluación de facturación por movimientos de contenedores en la Terminal de Contenedores Quetzal, S.A (TCQ)

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

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

## 8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

De conformidad con los procedimientos establecidos en la Norma de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-, Manual de Auditoría Interna Gubernamental -MAIGUB-, Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental y Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas No. A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, se verificaron los reportes enviados por la Gerencia de Operaciones al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros los cuales conforman los expedientes para su respectiva facturación y cobro por servicios a la carga y otros servicios. Derivado del análisis de la evaluación efectuada se considera que las operaciones son razonables. Sin embargo, en la ejecución de la auditoría se observaron determinadas inconsistencias en el Control Interno, las cuales se detallan a continuación:

a. Se detectó que en la tarifa interna 7271 "Contenedores, chassises, plataformas y furgones llenos" la cual pertenece a la tarifa 926 del Pliego Tarifario se dejo de facturar y percibir el ingreso por cinco días de almacenaje del expediente No. 63 Buque Chiquita Venture en la factura No. 104369 del usuario Chiquita Guatemala, S.A., como consecuencia de los errores en las fechas de entrada y de embarque de dos contenedores reportados por la Gerencia de Operaciones en el CN2 Reporte de Embarque Final de Contenedores del Sistema de Operaciones.

En virtud de lo anterior se procedió a remitir oficio número OF.700-PQEG-065-05/2024 de fecha 14 de mayo de 2024 a la Gerencia de Operaciones, recomendado que previo a enviar los expedientes por servicios prestados a la carga al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros se revisen que los mismos no contengan errores con la finalidad de evitar facturación tardía e ingresos dejados de percibir. En tal virtud, dicha Gerencia se pronunció por medio del oficio número OF.500-EPQ-DCF1-503-2,024 de fecha 15 de mayo 2024, indicando literalmente en la parte conducente "que por error involuntario las fechas de embarque fueron digitadas erróneamente, se corrigieron los reportes CN2 y CN46...".

Asimismo, se remitió oficio número OF.700-PQEG-064-05/2024 de fecha 14 de mayo 2024 al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros, recomendando emitir la facturación correspondiente por los días de almacenaje que se dejo de facturar y percibir de los contenedores descritos en reporte CN2 de la Gerencia de Operaciones. Por tal razón, se

recibió respuesta por medio del oficio número OF-DFCC-PQ-786-2024 de fecha 15 mayo 2024, adjuntando fotocopia simple de la factura No. 115682, boleta de depósito No. M-5180035 y anexo No. PQ-391498-1 por concepto complemento de la factura No. 104369 de fecha 25/01/2024 por problemas de sistema no generó cobro de almacenaje de dos contenedores.

b. Al evaluar los expedientes facturados por movimientos de contenedores en la entidad Terminal de Contenedores Quetzal, S.A. (TCQ), se verificó que en algunos de los expedientes que corresponden a los meses de octubre 2023 a febrero 2024 dicha terminal no remitió copia electrónica ni física del reporte CUSCAR 632 a la Sección de Cancelación de Manifiestos de Empresa Portuaria Quetzal, en virtud de lo antes descrito se remitió vía correo electrónico el oficio número OF.700-PQEG-066-05/2024 de fecha 22 de mayo 2024 a los señores de APM Terminals, S.A. (TCQ) solicitando colaboración con el envío de dichos reportes. Asimismo, se informó a la Autoridad Administrativa Superior por medio de oficio número OF.700- PQEG-067-04/2024 de fecha 22 de mayo 2024 dicha situación y se recomendó solicitar a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) que como un apoyo interinstitucional se proporcione en forma mensual a la Gerencia de Operaciones y al Departamento de Facturación, Cartera y Cobros de la EPQ , el reporte en forma electrónica del CUSCAR 632 que respalda las operaciones de importación de contenedores movilizados por buque en APM Terminals Quetzal, S.A / TCQ. En próxima intervención de Auditoría Interna se dará seguimiento al cumplimiento de lo recomendado a través de los referidos oficios.

## COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES

En cumplimiento a las Norma de Auditoría Interna Gubernamental - NAIGUB-, Manual de Auditoría Interna Gubernamental -MAIGUB- y Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental se efectuó seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el informe anterior CAI No. 00060 de fecha diciembre 2023, verificando a la fecha de la presente auditoría el estado actual de lo siguiente:

a. En seguimiento al numeral 1 del apartado Seguimiento de auditorías anteriores con relación a la falta de certeza al evaluar el cobro de los expedientes de la Entidad Terminal de Contenedores Quetzal, S.A. (TCQ) se remitió oficio número OF.700-PQEG-052-2024 de fecha 16 de abril 2024 a la Gerencia de Operaciones, donde se solicitó informar del estado actual de dicha entidad. En virtud de lo antes expuesto la Gerencia de Operaciones brindo respuesta mediante oficio número OF.500-PQ-326-2024 de fecha 17 de abril 2024, donde indican que actualmente dicha entidad no se encuentra interconectada con Empresa Portuaria Quetzal, asimismo dan conocer que la Sección de Cancelación de Manifiestos recibe en ocasiones el CUSCAR 632 pero se desconoce que problemas se tiene con la recepción de todos los CUSCAR 632, por lo que dicha recomendación no se da por cumplida.

## 9. EQUIPO DE AUDITORÍA

F. \_\_\_\_\_  
**Silvia Lucrecia Santos Moran De Solares**  
**Auditor, Coordinador**

F. \_\_\_\_\_  
**Alfonso Nery Ortega Ramos**  
**Supervisor**

### ANEXO

- Fotocopia Análisis de Facturación
- Fotocopia Detalle de Cobro por Tarifa
- Fotocopia de Facturas