

**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 104389**

**AUDITORIA  
INGRESOS POR SERVICIOS AEROPORTUARIOS  
DEL 01 DE ENERO DE 2020 AL 31 DE ENERO DE 2021**

**GUATEMALA, JULIO DE 2021**



## INDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>ANTECEDENTES</b>   | 1  |
| <b>OBJETIVOS</b>  | 3  |
| GENERALES   | 3  |
| ESPECIFICOS   | 3  |
| <b>ALCANCE</b>  | 4  |
| <b>INFORMACION EXAMINADA</b>  | 9  |
| <b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>   | 21 |
| <b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS<br/>Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b> | 22 |
| <b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA<br/>ENTIDAD AUDITADA</b>                          | 30 |
| <b>COMISION DE AUDITORIA</b>  | 31 |
| <b>ANEXOS</b>   | 32 |



## ANTECEDENTES

### Estructura Organizativa

**La Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala –DGAC-:** Es la Dirección creada mediante la Ley de Aviación Civil Decreto No. 93-2000. El Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Aeronáutica Civil (Acuerdo No. DS-009-2015), establece que “Es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo previsto en la Ley de Aviación Civil, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la navegación aérea, transporte aéreo, de telecomunicaciones y en general todas las actividades de aviación civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala”.

**Subdirección Administrativa:** Es la responsable de asistir en el ámbito administrativo al Director General. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, la Subdirección Administrativa depende administrativamente de la Dirección General.

**Gerencia Financiera:** De conformidad con el Reglamento Orgánico Interno de la Dirección General de Aeronáutica Civil aprobado según Acuerdo No. DS-009-2015, “La Gerencia Financiera es la responsable de la administración y resguardo de los recursos financieros que genera la DGAC, de los fondos nacionales e internacionales, así como de los fondos que el estado de Guatemala le otorgue. Para la realización de sus funciones y coordinación de actividades, depende administrativamente de la Sub Dirección Administrativa”.

**Unidad de Ingresos -UI-:** En el Manual de Organización, Puestos y Funciones de la Unidad de Control de Ingresos, Código: UI-MOPF-001-2015, se establece que “La Unidad de Control de Ingresos es la encargada de prestar asesoría en materia de fiscalización de ingresos, de coordinar y controlar el registro, recaudación y cobranza, a través de la formulación y desarrollo de políticas, estrategias, planes, metas, normas, procedimientos y entrenamiento de los funcionarios responsables, así como de establecer, dirigir y definir los indicadores de seguimiento, para que la institución logre el máximo de la eficacia y efectividad en el registro, recaudación y cobranza”.

Con fecha 12/8/2020 el Despacho Superior emitió el Oficio No. DGAC-DS-35-2020-FAAA/BLM/mb por medio del cual se dio a conocer que la Unidad de Control de Ingresos que estaba bajo la jerarquía de la Subdirección



Administrativa, a partir de la fecha quedaba bajo la responsabilidad de la Gerencia Financiera dependiendo del Departamento de Tesorería como jefe inmediato, con la denominación de **Unidad de Ingresos**.

En el mismo Oficio se dejó establecido que se debía modificar y/o actualizar tanto el Manual de Organización Puestos y Funciones de la Gerencia Financiera así como el Manual de Normas y Procedimientos de la **Sección de Ingresos**. Ésta última, actualmente tiene vigente el Manual de Normas y Procedimientos identificado con Código **GF-NP-001-2016** vigente desde el **01/12/2016**.

Actualmente, la Unidad se encuentra conformada por el siguiente Personal

### 1 Asesor Unidad de Ingresos

1 Supervisor

2 Analistas

3 Auxiliares de Boletas

### Naturaleza Jurídica de los Ingresos por Servicios Aeroportuarios:

**Ley de Aviación Civil Decreto No. 93-2000:** Establece en el artículo 8. **Fondo Privativo.** "Los ingresos que, en el ejercicio de sus funciones y de acuerdo con las leyes ordinarias, acuerdos gubernativos y convenios, obtenga la Dirección, constituirán ingresos específicos que deberán depositarse en un fondo privativo abierto a favor de la misma, por el Ministerio de Finanzas Públicas, de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica del Presupuesto".

**Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado, Acuerdo Gubernativo No. 939-2002:** Los cobros por servicios aeroportuarios se encuentran regulados específicamente en el artículo 6, numerales:

40 Servicios de aproximación.

41 Derecho de estacionamiento en rampa internacional.

42 Servicio de iluminación de pista y calles de rodaje.

43 Uso de muelles.

### Fuentes de Financiamiento

Las fuentes de financiamiento del año 2020 para el adecuado desarrollo de las actividades de las diferentes áreas administrativas y técnico-operativas provienen de:

| FUENTE | DESCRIPCION INGRESOS          | PRESUPUESTO ASIGNADO | MODIFICACIONES | PRESUPUESTO VIGENTE | DEVENGADO 05/07/2021 |
|--------|-------------------------------|----------------------|----------------|---------------------|----------------------|
| 11     | INGRESOS CORRIENTES           | 0.00                 | 0.00           | 0.00                | 0.00                 |
| 29     | OTROS RECURSOS DEL TESORO CON | Q94,439,000.00       | -29,762,488.00 | Q64,676,512.00      | Q27,879,697.27       |

|    | AFECTACION ESPECIFICA                            |                 |                 |                 |                 |
|----|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 31 | INGRESOS PROPIOS                                 | Q118,825,000.00 | -5,633,004.00   | Q113,191,996.00 | Q54,100,695.56  |
| 32 | DISMINUCION DE CAJA Y BANCOS DE INGRESOS PROPIOS | Q16,444,000.00  | 35,395,492.00   | Q51,839,492.00  | Q50,292,145.74  |
| 41 | COLOCACIONES INTERNAS                            | 40,000,000.00   | -40,000,000.00  | 0.00            | 0.00            |
|    | TOTAL  | Q269,708,000.00 | -Q40,000,000.00 | Q229,708,000.00 | Q132,272,538.57 |

Dentro de la Fuente 31 **Ingresos Propios**, la estructura de los citados ingresos se encuentra integrada de la siguiente forma:

| RUBRO | DESCRIPCION INGRESOS PROPIOS | PRESUPUESTO ASIGNADO | MIDIFICACIONES | PRESUPUESTO VIGENTE | RECAUDADO AL 31/12/2020 | RECAUDADO AL 31/12/2019 |
|-------|------------------------------|----------------------|----------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|
| 11290 | Tasas y Licencias Varias     | Q40,000,000.00       | 0.00           | Q40,000,000.00      | Q11,299,358.33          | Q32,204,913.13          |
| 11230 | Sobre el Transporte Aéreo    | Q39,775,000.00       | 0.00           | Q39,775,000.00      | Q18,896,774.07          | Q42,341,576.09          |
| 11430 | De Instalaciones Aéreas      | Q39,050,000.00       | 0.00           | Q39,050,000.00      | Q30,251,456.92          | Q45,941,116.88          |
| 23110 | Disminución de Caja y Bancos | Q16,444,000.00       | 0.00           | Q16,444,000.00      | 0.00                    | 0.00                    |
|       | TOTAL                        | Q135,269,000.00      | Q0.00          | Q135,269,000.00     | Q60,447,589.32          | Q120,487,606.10         |

Como puede observarse, los ingresos del año 2020 se vieron afectados por el cierre de las operaciones aeroportuarias del país derivado de la declaratoria del Estado de Calamidad Pública a causa de la Pandemia del Coronavirus, en aproximadamente 50% menos que el año 2019.

### Fundamento legal de la auditoria

La auditoría se realizó con base a lo que establece el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 47 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y Nombramiento No. 104389-1-2021, de fecha 18 de Enero de 2021.

### OBJETIVOS

#### GENERALES

1. Evaluar el control interno aplicado en la recaudación de los ingresos en concepto de Servicios Aeroportuarios y la confiabilidad de la información generada y registrada.
2. Verificar con base en una muestra de los vuelos de aeronaves comerciales y cargueros, que no existen desviaciones importantes en el cobro de los Servicios Aeroportuarios prestados a las Líneas Aéreas Internacionales.

#### ESPECIFICOS

1. Comprobar que existe correspondencia entre la información de vuelos reportados en los Controles de Movimientos Aeroportuarios, Planes de Vuelo



- y Boletas de Cobro, que sirven de base para efectuar los cobros por Servicios Aeroportuarios.
2. Seleccionar una muestra de Líneas Aéreas por mes de operación y corroborar que los cálculos de los rubros incluidos en las Boletas de Cobro, se encuentran de conformidad con las tarifas establecidas en el Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios.
  3. Verificar si a los pagos por Servicios Aeroportuarios efectuados extemporáneamente, se les cobró los intereses por mora y si la tasa aplicada corresponde a la legalmente establecida.
  4. Determinar si los pesos máximos de despegue de las aeronaves que sirve de base para calcular el cobro por aproximación y parqueo a las Líneas Aéreas, están correctamente registrados en el Sistema de DGAC.
  5. Establecer mediante una muestra, que los informes de recaudación presentados por el Banco CHN por concepto de Ingresos por servicios aeroportuarios, tengan razonabilidad con los registros efectuados en SICOIN.
  6. Comprobar mediante una muestra selectiva, que los ingresos recaudados por concepto de Servicios Aeroportuarios, se encuentren debidamente Facturados, registrados en el Libro de Ventas y declarados oportunamente en el IVA.
  7. Efectuar seguimiento a la implementación de las recomendaciones de las auditorías anteriores.

## ALCANCE

### Identificación de las Normas de Auditoría Aplicadas al Trabajo Efectuado

El trabajo de auditoria se realizó conforme al Acuerdo Gubernativo No. 939-2002, Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado y las Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores, adaptadas a Guatemala, aprobadas mediante Acuerdo A-075-2017 del Contralor General de Cuentas y las Normas Gubernamentales de Control Interno.

### Descripción de la Materia Controlada

Para establecer el número de aerolíneas que hacen uso de los servicios aeroportuarios en AILA, se solicitó a la Gerencia de Transporte Aéreo, brindara el inventario de las empresas que operaron dentro del período auditado. En respuesta a lo anterior, la Gerencia de Transporte Aéreo informó que las empresas comerciales de transporte aéreo de pasajeros y de carga que operaron durante el periodo auditado y que han efectuado pagos por servicios aeroportuarios se encuentran las siguientes:



| No. | NOMBRE DE LA AEROLINEA DE PASAJEROS            | No. | NOMBRE DE LA AEROLINEA DE CARGA             |
|-----|--|-----|---|
| 1   | ABC AEROLINEAS S.A. DE C.V. (Interjet)         | 1   | AMERIJET INTERNATIONAL INC.                 |
| 2   | AMERICAN AIRLINES INC.                         | 2   | UNITED PARCEL SERVICE. Co.                  |
| 3   | IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A             | 3   | DHL AEROEXPRESO                             |
| 4   | UNITED AIRLINES INC. S.A.                      | 4   | LAN CARGO S.A.                              |
| 5   | DELTA AIRLINES INC.                            | 5   | TAMPA CARGO                                 |
| 6   | AEROVIAS DE MEXICO                             | 6   | AEROSUCRE                                   |
| 7   | LINEAS AEREAS COSTARRICENSES S.A (LACSA)       | 7   | AEROTRANSPORTES DE CARGA UNION S.A. DE C.V. |
| 8   | TACA INTERNATIONAL AIRLINES S.A.               | 8   | IFL GROUP / GULF&CARIBBEAN CARGO, INC.      |
| 9   | COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN –COPA-           | 9   | LINEAS AEREAS CARGUERAS DE COLOMBIA S.A.    |
| 10  | CONCESIONARIA VUELA CÍA. DE AVIACIÓN (VOLARIS) | 10  | MARTIN AIR HOLLAND N.V./KLM CÍA. REAL       |
| 11  | AVIANCA S.A.                                   |     |   |
| 12  | SPIRIT AIR LINES                               |     |   |
| 13  | ISLEÑA DE INVERSIONES, S.A. DE C.V.            |     |   |
| 14  | VUELA AVIACIÓN S.A.                            |     |   |

La auditoría cubrió el período comprendido de **Enero 2020 a Enero 2021** y se concentró básicamente en establecer por medio de una muestra, que los vuelos de las aeronaves que hicieron uso de los servicios aeroportuarios en el Aeropuerto Internacional La Aurora, se hayan cobrado correctamente. Para ese efecto, se verificó que se haya cumplido con las normas contenidas en el Acuerdo Gubernativo No. 939-2002 y sus reformas, que corresponde al Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado.

Para llevar a cabo la presente auditoría, se tomó de base la siguiente documentación: Reportes de boletas de cobro de servicios aeroportuarios obtenidas del nuevo sistema de DGAC donde se registra los ingresos aeroportuarios; Contraseñas de Cobro presentadas por la Unidad de Ingresos; Reporte de Facturas registradas en el Sistema nuevo de la DGAC, libro de ventas y servicios prestados; operaciones de ingresos registrados en SICOIN y reporte de vuelos proporcionados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias.

### Especificación Del Alcance

El examen se llevó a cabo en la Unidad de Ingresos y en el Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera, y se enfocó en establecer de manera selectiva, que los ingresos recaudados por el Banco CHN por concepto de Servicios Aeroportuarios son razonables con las Operaciones de Vuelo reportadas por la Sección de Rampa y gestionadas y cobradas por la Unidad de Ingresos. Además, que éstos fueron depositados oportunamente en las Cuentas Bancarias



de la DGAC, por los períodos comprendidos del **01 de Enero de 2020 al 31 de Enero de 2021**. Así mismo, se dió seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores para verificar su cumplimiento o implementación.

Para llevar a cabo lo anterior, fue seleccionada una muestra de las líneas aéreas comerciales de pasajeros y de carga más importantes, cubriendo las operaciones aéreas efectuadas en los meses de **Enero, Febrero, Marzo y Diciembre de 2020**, cuyos ingresos se reflejan en los meses de Febrero, Marzo, Abril de 2020 y Enero de 2021, respectivamente. Las líneas aéreas tomadas como muestra fueron las siguientes: **1) ABC Aerolíneas S.A. de C.V. (Interjet), 2) American Airlines Inc., 3) United Airlines Inc. S.A., 4) Delta Airlines INC.; 5) Spirit Air Lines; 6) Copa; 7) Aerovías de México, 8) Lan Cargo; 9) Tampa Cargo, 10) Aerotransportes de Carga Unión S.A. de C.V.** Para el caso del carguero TAMPA CARGO, se revisaron todos los vuelos realizados en el período comprendido de Enero a Diciembre de 2020, derivado a inconsistencias detectadas en los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2020.

## LIMITACIONES AL ALCANCE

### 1. Falta de un Manual de Normas y Procedimientos en el Área de Ingresos:

Mediante las respuestas dadas al cuestionario de Control Interno por parte de la Unidad de Ingresos de fecha 11/2/2021, se estableció que persiste la negativa o falta de compromiso en implementar el Manual de Normas y Procedimientos, que hemos venido recomendando recurrentemente desde el informe de auditoría No. CUA 64492-1-2017 (período Mayo 2016 a Agosto 2017). A nuestra consideración, la falta de éste Manual, limita poder efectuar una evaluación efectiva del cumplimiento de los procedimientos que se están aplicando actualmente en la Unidad de Ingresos, por lo que en esta ocasión, no es posible emitir un juicio o pronunciamiento sobre si el control interno de dicha área, tiene deficiencias o no en ciertos aspectos, como son cobro de mora, cobro cabal y oportuno de los servicios aeroportuarios.

### 2. Falta de certeza en la información registrada en el sistema informático de DGAC:

El nuevo Sistema de DGAC donde se registran las Boletas y Contraseñas de Cobro así como la Facturación emitida por los diferentes ingresos percibidos, entró en funcionamiento a partir del 1/3/2019, al mismo momento en que entró a funcionar como ente recaudador autorizado el Banco Crédito Hipotecario Nacional -CHN- quien es el que emite actualmente las facturas. Al examinar de manera selectiva información contenida en dicho sistema, se estableció que aún persisten algunas deficiencias en la calidad de la información, como son errores en la consignación de series y de numeración en las facturas, numeración faltante dentro del correlativo y por el lado de las Boletas de Cobro, se observó que



existen boletas que debieron ser anuladas, sin embargo aún figuran como vigentes en el sistema. Estas y otras situaciones serán descritas con más detalle en el apartado de Información Examinada ( **Inconsistencia 3**). Además de lo anterior, se constató nuevamente que la información registrada en el Sistema informático de la DGAC relacionada con la facturación, no es utilizada por parte del Departamento de Tesorería para el proceso del registro de la facturación en el Libro de Ventas y de Servicios Prestados (IVA), es decir, se están generando por aparte 2 registros con la misma información, lo cual disminuye la disponibilidad de los recursos en otras tareas y además refleja la falta de confiabilidad en utilizar la información del Sistema de DGAC.

**3. Incumplimiento de Requerimientos:** Para ejecutar la presente auditoría y cumplir con los Objetivos planteados, se notificaron varios requerimientos de información y documentación a las unidades involucradas en el proceso; sin embargo, hubo algunos que fueron atendidos de manera parcial, mismos que se comentan a continuación:

**3.a) Requerimiento No. 104389-1-2021-1/mrhp** notificado a la Gerencia Financiera el 19/1/2021, fue atendido parcialmente, por lo que se reiteraron los puntos no atendidos, a través del **Requerimiento No. 104389-1-2021-5/mrhp** notificado con fecha en 2/2/2021, sin embargo, nuevamente solo se atendió de forma parcial, ya que no fue presentada la información siguiente.

- Reportes mensuales de Ingresos reportados por el Banco CHN.
- Declaraciones Mensuales del IVA
- Estados de Cuenta de la Comisión generada y pagada al banco CHN por el servicio de recaudación de los ingresos.
- Facturación física de los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2020.

**3.b) Requerimiento No. 104389-1-2021-3/mrhp** notificado a la Gerencia Transporte Aéreo el 19/1/2021, fue atendido parcialmente, ya que no proporcionó el dato de los números de Contrato suscritos con las líneas aéreas comerciales de pasajeros y de carga. Verbalmente se conoció que el único documento suscrito con las líneas aéreas es el Certificado de Explotación o Permiso de Explotación Temporal.

**3.c) Requerimiento No. 104389-1-2021-4/mrhp** notificado al Departamento de Estadística el 19/1/2021, fue atendido parcialmente, toda vez que se le solicitó que proporcionara los LOG (Registros) generados por el sistema utilizado por Torre de Control, para cotejar los datos de ingreso y salida de los vuelos reportados por el Departamento de Operaciones Aéreas, sin embargo, se informó que dicha información ya no es enviada por Torre de Control desde hace 1 año, es decir desde el año 2020, desconociendo los motivos, por lo tanto en sustitución a ello,



envió la información proporcionada por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias.

**3.d) Requerimiento No. 104389-1-2021-7/mrhp** notificado al Servicio de Información Aeronáutica –AIS- el 03/3/2021, se considera que fue atendido parcialmente, como consecuencia que la información solicitada relacionada con los Planes de Vuelo presentados por las Líneas Aéreas de Carga, solo fue presentada de manera detallada de Enero a Julio de 2020, no así de Agosto a Diciembre de 2020, a la cual le faltó información vital para el análisis como son el Horario de Salida, Tipo de Avión y Matrícula, limitando con ello poder hacer una adecuada relación o afiliación a los vuelos reportados por el Departamento de operaciones, para corroborar su correspondencia.

**3.e) Requerimiento No. 104389-1-2021-8/mrhp** notificado a la Gerencia de Vigilancia de la Seguridad Aeroportuaria el 05/3/2021, también fue atendido parcialmente, derivado que se solicitó información del Peso Máximo de Despegue de las aeronaves que realizaron vuelos durante el período auditado; sin embargo, no proporcionó el dato de los siguientes tipos de aviones:

|         |  |
|---------|--|
| Embraer | E190AR   |
| Airbus  | A321-251N, A320-271N, A300C4-605R                    |
| Boeing  | B737-924 (ER), B767-346F(ER), B767-223, B767-241(ER) |

**3.f) Requerimiento No. 104389-1-2021-9/mrhp** notificado a la Gerencia Financiera el 05/3/2021, fue atendido parcialmente, porque luego de haber dado a conocer 146 inconsistencias relacionadas con problemas en la emisión de boletas de cobro (Tránsito y/o Rampa) no fueron aclaradas la mayoría, situación que motivó hacer la reiteración de los 114 casos no esclarecidos, a través de los Anexo 1 y 2 de la Nota de Auditoría No. NA-DGAC-UDAI-001-2021 de fecha 16/4/2021.

**3.g) Requerimiento No. 104389-1-2021-10/mrhp** notificado al Departamento de Operaciones Aeroportuarias el día 23/3/2021, fue atendido parcialmente, toda vez que al pedirle que informara cuál era el procedimiento establecido para llevar control y registro adecuado de los vuelos que ingresan y salen correspondientes a las líneas aéreas de Carga y Courier, dicho departamento no aportó ninguna información al respecto.

**3.h) Requerimiento No. 104389-1-2021-11/mrhp** notificado a la Gerencia de Transporte Aéreo el día 19/3/2021, fue atendido parcialmente, toda vez que no proporcionó copia de los Certificados o Permisos de Explotación Aeroportuaria donde se autorizó el ingreso de la aeronave N524LA que hizo vuelos a nombre de LAN CARGO. Tampoco proporcionó copia de los Certificados o Permisos de



Explotación donde se autorizó a la Línea Aérea TAMPA Cargo S.A.S realizar vuelos con el designador TPA4067-TPA4072.

La falta de atención de los puntos de dichos requerimientos, limitó de alguna manera el cumplimiento del Alcance planificado en la presente auditoría, así como el buen desarrollo de la misma.

## INFORMACION EXAMINADA

### Selección de la Muestra

La auditoría se planificó básicamente para revisar que las operaciones de vuelo de las líneas aéreas comerciales internacionales de pasajeros y de carga, se encontraran debidamente documentadas con las boletas de cobro, que éstas se hayan incluido dentro de las contraseñas de pago y que los valores reflejados en cada contraseña, estén debidamente facturados, contabilizados y declarados.

Para ese efecto, se seleccionó una muestra representativa de las líneas aéreas y períodos a revisar. Las operaciones aeroportuarias examinadas como muestra corresponden a los meses de **enero, febrero, marzo y diciembre de 2020**, habiendo seleccionado en esta ocasión a las líneas aéreas: ABC Aerolíneas S.A.; Aerovías de México S.A. de C.V.; Spirit Airlines Inc.; LACSA; American Airlines INC.; Taca International Airlines S.A.; AVIANCA; Isleña de Aviación; COPA y DELTA Airlines Inc.; y en cuanto a la facturación de los ingresos por servicios aeroportuarios, fueron revisados los períodos de **febrero, marzo, abril de 2020** (períodos en que se cobran las operaciones de vuelo realizadas en el mes anterior).

### Resumen del Trabajo Efectuado, Métodos Empleados y Documentación revisada:

Los procedimientos llevados a cabo durante el proceso de la auditoría practicada en la Unidad de Ingresos, son los siguientes:

- Se le formuló un cuestionario de Control Interno al encargado de la Unidad de Ingresos con la finalidad de conocer las actividades que ahí se realizan y el tipo de procedimientos que tienen implementados, para que en función a ello, evaluar la necesidad de implementar nuevos procedimientos o mejorar los ya existentes.
- Se evaluó el ambiente y la estructura del control interno dentro de la Unidad de Ingresos, para determinar la eficacia de los mismos, en cuanto al correcto y oportuno registro y cobro de los valores por concepto de Servicios Aeroportuarios.
- Se realizaron pruebas selectivas de cálculo y determinación de montos a



cobrar por concepto de Servicios Aeroportuarios, para verificar que la normativa establecida en el Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado, fue aplicada adecuadamente.

- Se elaboraron varios Requerimientos específicos de información a las Unidades administrativas y técnicas, involucradas en el proceso de registro de las operaciones de vuelo comercial y de carga, para constatar que la misma es consistente con la información tomada de base para preparar las boletas y contraseñas de cobro.
- De conformidad con la muestra seleccionada, se elaboraron las cédulas del trabajo de auditoría necesarias para documentar las pruebas realizadas, especialmente para la Verificación del Cálculo de los Servicios Aeroportuarios y Verificación del Cálculo de la Mora, lo cual se constituye en la evidencia de toda la documentación examinada, las inconsistencias determinadas y la confirmación o aclaración de las mismas.
- Con base en los reportes de Control de Movimientos de Vuelos Comerciales emitidos en los meses de Enero, Febrero, Marzo y Diciembre de 2020 por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, se verificó que cada operación de vuelo comercial efectuadas por las Líneas Aéreas seleccionadas dentro de la muestra, tuviera de soporte la Boleta de Cobro emitida por la Unidad de Ingresos.
- Solamente se examinó la información de la Facturación de los Servicios Aeroportuarios contenida en el nuevo sistema de la DGAC, no así la información registrada en el Libro de Ventas y Servicios Prestados del IVA ya que éste fue proporcionado hasta el 12/3/2021, fecha en que ya se estaba trabajando el presente informe. Al respecto de la información revisada, se detectaron inconsistencias como son Facturas faltantes dentro del correlativo, Facturas que debieron ser anuladas pero que siguen vigentes en el sistema, lo cual será comentado detalladamente más adelante.
- No fue posible verificar si existe correspondencia entre los ingresos por Servicios Aeroportuarios reportados en los informes de recaudación presentados por el Banco CHN y los registros del Sistema de Contabilidad Integrado –SICOIN, debido a que la Gerencia Financiera a través del Departamento de Tesorería no los proporcionó.

## EJECUCIÓN DE PRUEBAS SUSTANTIVAS Y RESULTADOS OBTENIDOS

### Inconsistencia 1:

#### **Operaciones de Vuelos Comerciales de Pasajeros sin boleta de Cobro:**

Con base en el examen de los informes de Control de Movimientos de Vuelos Comerciales presentados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias



correspondientes a los meses de **Enero, Febrero, Marzo y Diciembre de 2020**, se identificaron **98 vuelos** de diferentes líneas aéreas, tanto de pasajeros como de carga, que al ser cotejados con las Boletas de Cobro registradas en el Sistema de DGAC, se determinó que no están respaldadas por la respectiva Boleta de cobro de los Servicios Aeroportuarios, lo que hace presumir que están pendientes de cobro a las Líneas Aéreas.

Con el objetivo de confirmar o descartar tal presunción, en **Requerimiento de Información No. 104389-1-2021-9/mrhp** notificado con fecha 5/3/2021, se solicitó a la Gerencia Financiera y Unidad de Ingresos, que identificaran y documentaran las boletas de cobro con las cuales se habían cobrado los vuelos descritos en el Anexo 1 adjunto a dicho requerimiento. La información debía presentarse el día 12 de marzo 2021, sin embargo, con fecha 10/3/2021, ingresó a la Unidad de Auditoría Interna el Oficio No. 36-DTES-2021, por medio del cual se solicitó prórroga por 2 días más para entregar la información requerida, sin embargo, fue presentada hasta el 17/3/2021 a las 15:04.

De acuerdo al análisis de la información presentada por la Gerencia Financiera mediante su Oficio No. 40-DTES-2021 de fecha 17/3/2021, con la cual se pretendía aclarar y documentar que los vuelos señalados sí tenían boleta de cobro, se concluyó que la información aportada solo desvaneció **16 inconsistencias**, por lo que persistieron **83 operaciones** de vuelo que no fueron aclaradas, unas, porque no se presentó ninguna información al respecto y otras porque a pesar que sí se indicó número de boleta, al verificar sus datos, se constató que el vuelo indicado ya tenía asignada otra Boleta o porque no tenía correspondencia con los datos de dicho vuelo, por lo que no fueron aceptadas.

Los 83 casos no aclarados, se dieron a conocer nuevamente a la Gerencia Financiera y Unidad de Ingresos, en el **ANEXO 1 de la Nota de Auditoría No. NA-DGAC-UDAI-001-2021-mrhp** de fecha 16/4/2021. En ésta Nota de Auditoría, se requirió que se presentara a más tardar el 26/4/2021 la documentación de descargo para desvanecer cada una de las inconsistencias detectadas, o en su defecto, si se confirman, que presentara la documentación que hace prueba de las acciones o gestiones emprendidas para cobrar los adeudos a las Líneas Aéreas.

Con fecha 27/4/2021 ingresó a la Unidad de Auditoría Interna el Oficio-68-DTES-2021 por medio del cual la Gerencia Financiera solicitó una prórroga para presentar la documentación hasta el día 5/5/2021, la cual le fue concedida. Pese a lo anterior, fue hasta el 14/5/2021 que presentó la documentación a través del Oficio-75-DTES-2021, la cual se entró a analizar.



**Resultados:**

| Línea Aérea                     | Inconsistencia Detectada  | Resultado (Respuesta y Conclusión)   |
|---------------------------------|---|--|
| ABC Aerolíneas S.A. de C.V.     | Saldo Q27,234.08. 12 casos en total, que no tienen boleto de cobro correspondiente a los meses de Enero, Febrero y Marzo 2020.              | RESPUESTA: Ya no hay relación comercial, ya lo tiene Jurídico.<br>CONCLUSIÓN: <b>No Aclaró Ninguna Inconsistencia.</b> Se adjuntó Oficio No. 051-DTES-2021 de fecha 6/4/2021, que comprueba el envío del caso a la Unidad de Asuntos Jurídicos, debido a que ya no fue posible notificar el Requerimiento de Cobro Administrativo.   |
| Aerovías de México S.A. de C.V. | Saldo Q2,413.88. 3 casos en total: 1) 2 casos que no tienen boleto de cobro y 2) 1 caso de boleto duplicada                                 | RESPUESTA:<br>1) Presentó las Boletas 334843 y 335626. CONCLUSIÓN: <b>No se Aceptó:</b> Las 2 boletas que aportó como prueba difieren con No. De Matrícula, fecha del vuelo y cantidad de pasajeros .<br>2) Se aceptó que las boletas 334930 y 334931 están duplicadas.<br>CONCLUSIÓN: <b>No se Aceptó:</b> No se pudo Anular la boleto 334930 porque tanto ésta como la 334931 ya fueron pagadas, no se planteó ninguna solución.   |
| American Airlines               | Saldo Q28,932.97. 18 casos en total:<br>1) 14 casos no tienen boleto de cobro. 2) 3 caso duplicidad de cobro. 3) 1 caso por cobro de menos. | RESPUESTA:<br>1.1) Presentó las boletas 323330, 326042, 326626, 327342, 338279.<br>CONCLUSIÓN: <b>Razonable:</b> error en matrícula.<br>1.2) Presentó las boletas 329000, 329068, 329375, 329374.<br>CONCLUSIÓN: <b>No se Aceptó:</b> Las boletas difieren en fecha y número de matrícula.<br>1.3) Se emitieron las Boleta 342244, 342421, 342344, 342247, 342422 para su cobro. CONCLUSIÓN: <b>Razonable.</b><br>2) RESPUESTA: Se anularon las Boleta 335688 (335689, 335690), 335689, 335020. CONCLUSIÓN: <b>Razonable</b><br>3) RESPUESTA: Ya se hizo la fracción de muelle en boleto 342502. CONCLUSIÓN: <b>Razonable.</b>   |
| Compañía Panameña de Aviación   | Saldo Q5,158.86. 04 casos en total: 4 casos no tienen boleto de cobro.  | RESPUESTA: Presentó las Boleta 325934 y 325931 como prueba y emitió las boletas 342483 y 342484 para hacer los cobros.<br>CONCLUSIÓN: <b>Razonable.</b> Se documentaron los cobros   |
| Delta Airlines                  | Saldo Q3,395.34. 01 caso en total: 1 caso no tiene boleto de cobro.   | RESPUESTA: Emitió la Boleta 342286 para realizar el cobro.<br>CONCLUSIÓN: <b>Razonable</b>   |
| Lan Cargo                       | Saldo Q48,147.04. 10 caso en total: 10 caso no tiene boleto de cobro.   | RESPUESTA: <b>SE SUSPENDE LA INVESTIGACIÓN DE ESTOS CASOS DEBIDO A QUE NO HAY CERTEZA DE LA INFORMACIÓN GENERADA POR EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS.</b> En Oficio No. 100-2021-OPS-AILA del 26/3/2021, se manifestó haber enviado datos de vuelos erróneos para el caso de Otros Cargueros, lo cual se presume sucedió de igual forma con LAN CARGO, ya que la entidad manifestó no haber realizado vuelos con matrículas N761CX y N524LA.   |
| Spirit                          | Saldo Q15,689.65. 09 casos en total: 8 casos no tienen boleto de cobro. 01 caso por cobro de menos  | RESPUESTA: Emitió las Boleta 342475, 342503, 342504, 342505, 342506, 328957, 342480, 342515, 342516 para realizar el cobro.<br>CONCLUSIÓN: <b>Razonable</b>  |
| United Air Lines                | Saldo Q38,614.72. 26 casos en total: 1) 25 casos no tienen boleto de cobro. 2) 01 caso por cobro de menos                                   | RESPUESTA:<br>1) Presentó las boletas 334727, 334406, 334407, 335563, 334977.<br>CONCLUSIÓN: <b>Razonable</b><br>Presentó las boletas 336017, 334989, , 335229, 335233, 335395 <b>No Se Aceptó:</b><br><b>No Se Aceptó:</b> Boletas 334902 336017 se confirmó su duplicidad, pero no se pudieron ANULAR porque ya fueron pagadas.<br><b>Se Anuló:</b> Boleta 336954, 334714 (335950)<br><b>No Aclaró:</b> Vuelo UA1082 del día 13/12/2020 matrícula N76503<br><b>Se Cobró:</b> Boleta 342423, 342431, 342543, 342453, 342542, 342436, 342438, 342509, 342510, 342441, 340134,<br>2) RESPUESTA: Se emitió boleto 342451 para realizar el cobro.<br>CONCLUSIÓN: <b>Razonable</b> |

Como puede observarse en el cuadro anterior, fueron diversos los resultados obtenidos. De los **83 casos** con inconsistencias que se plantearon en el ANEXO 1 de la nota de Auditoría, el resultado fue el siguiente:



- **12** casos fueron desvanecidos porque se consideró **razonable** la documentación aportada;
- **11 (+3)** casos **no se aceptaron**, porque no se le dio validez a la documentación aportada, debido a que la información difiere con los datos generados por el Departamento de Operaciones; dentro de estos, tampoco se aceptó el caso de las **3** boletas **334931, 334902 y 336017 (ver Anexo 2)** ya que pese a que se confirmó su duplicidad, no se pudo ANULAR, debido a que ya fue pagada.
- **12** casos de **ABC Aerolíneas S.A. de C.V.** no se aportó ninguna información que confirmara o desvaneciera las inconsistencias, solamente se limitaron a indicar que el caso ya fue remitido a la Unidad de Asuntos Jurídicos, para iniciar el cobro por la vía judicial, en virtud que ya no está operando;
- **10** casos de **LAN CARGO**, no se le da seguimiento a determinar su validez o invalidez, debido a la falta de certeza en la calidad de información generada por el Departamento de Operaciones relacionada a cargueros.

A parte de lo anterior, llama mayormente la atención el hecho que debido a nuestra auditoría, la Unidad de Ingresos emitió **30 boletas nuevas** que hacen un total de **Q41,748.01**, producto de haberse confirmado que efectivamente no se habían realizado los cobros respectivos a las Líneas Aéreas. También se tuvo como resultado la **Anulación** de **6** boletas debido a que se confirmó que se había duplicado el cobro. Al respecto de éstas últimas, es oportuno comentar que las boletas **334931, 334902 y 336017 (ver Anexo 2)**, no se pudieron anular debido a que ya habían sido pagadas por la Línea Aérea, sin embargo, no se indicó de qué manera se iba a solventar tal situación, ya que no hay, al día de hoy un procedimiento establecido para esos efectos.

## Inconsistencia 2:

### Emisión de Boletas de Cobro cuyos Vuelos no fueron reportados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias:

Al igual que la inconsistencia 1 anterior, mediante el procedimiento de comparación de los vuelos reportados en los Informes de Control de Movimientos de Vuelos Comerciales emitidos por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, contra las Boletas de Cobro de Servicios Aeroportuarios emitidas por la Unidad de Ingresos, se determinó que en los meses revisados como muestra, se emitieron boletas de cobro por vuelos de aeronaves que no fueron incluidos en los informes de movimientos de vuelos del Departamento de Operaciones. Esta situación se dio a conocer a la Gerencia Financiera y a la Unidad de Ingresos a través del Anexo 1 del Requerimiento de Información No. 104389-1-2021-9/mrhp para que fueran aclaradas.



En respuesta a lo anterior, la Gerencia Financiera por medio de su Oficio No. 40-DTES-2021, presentó información para aclarar y desvanecer las inconsistencias que se le plantearon; sin embargo, de un total de **43** inconsistencias dadas a conocer, sólo **11** fueron desvanecidas, ya que de unas, no se aportó ninguna información que aclarara el caso y en otras, las pruebas presentadas no fueron aceptadas por no corresponder al caso que se planteó, por lo que aún persisten **31** casos no aclarados, mismos que se dieron a conocer en el **ANEXO 2** de la Nota de Auditoría No. NA-DGAC-UDAI-001-2021-mrhp, que se notificó a la Gerencia Financiera para que desvanezca o confirme las inconsistencias. Dicha información y documentación fue presentada hasta el 14/5/2021 según Oficio-75-DTES-2021, la cual se entró a analizar.

### Resultados:

| Línea Aérea                     | Inconsistencia Detectada                       | Resultado (Respuesta y Conclusión)  |
|---------------------------------|--|---|
| ABC Aerolíneas S.A. de C.V.     | 8 Vuelos NO fueron reportado por Operaciones.  | <b>RESPUESTA:</b> De los 8 casos No hay Solicitud de la Aerolínea, fue presencial. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>Razonable</u> El Depto. de Operaciones no cumplió con reportar estos vuelos.   |
| Aerovías de México S.A. de C.V. | 3 Vuelos NO fueron reportados por Operaciones  | <b>RESPUESTA:</b> Con base en la solicitud de la línea aérea se hicieron las 3 boletas de tránsito, están firmadas de recibido. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>Razonable</u> El Depto. de Operaciones no cumplió con reportar estos vuelos.  |
| American Airlines               | 7 Vuelos NO fueron reportados por Operaciones  | <b>RESPUESTA:</b> Con base en la solicitud presencial de la línea aérea se hicieron las 7 boletas de tránsito, que están firmadas de recibido. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>Razonable</u> El Depto. de Operaciones no cumplió con reportar estos vuelos.   |
| Compañía Panameña de Aviación   | 1 Vuelo NO fue reportado por Operaciones       | <b>RESPUESTA:</b> Con base en la solicitud presencial se hizo la boleta de tránsito, que está firmada de recibido. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>Razonable</u> El Depto. de Operaciones no cumplió con reportar estos vuelos.   |
| Spirit                          | 1 Vuelo NO fue reportado por Operaciones       | <b>RESPUESTA:</b> Con base en la solicitud presencial se hizo la boleta de tránsito, que está firmada de recibido. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>Razonable</u> El Depto. de Operaciones no cumplió con reportar estos vuelos.   |
| United Air Lines                | 11 Vuelos NO fueron reportados por Operaciones | <p><b>RESPUESTA:</b> Con base en la solicitud presencial de la línea aérea se hicieron las 4 boletas de tránsito, que están firmada de recibido. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>Razonable</u> El Depto. de Operaciones no cumplió con reportar estos vuelos.</p> <p><b>RESPUESTA:</b> Se confirmó que se duplicó la emisión de las boletas 334398, 335075, 335187, 335403, 335402, 335439. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>No Se Aceptó:</u> Dichas Boletas no se pudieron ANULAR porque ya fueron pagadas según Factura B2-43027 del 19/2/2021, pero no se dio solución al problema.</p> <p><b>RESPUESTA:</b> Se Anuló Boleta 335818. <b>CONCLUSIÓN:</b> <u>Razonable</u></p> |

Como producto de nuestro análisis de la información aportada para aclarar los 31 casos, se arribó a las siguientes conclusiones:

- **24** casos se consideran **razonables** con la información presentada, concluyendo que fue el Departamento de Operaciones Aeroportuarias quien no incluyó en sus controles dichos vuelos
- **06** casos se **no se aceptaron**, porque se confirmó que corresponden a cobros duplicados, pero es el caso que las boletas duplicadas no se



- podieron ANULAR porque ya habían sido pagadas por la línea aérea.
- **01** caso que se confirmó que fue duplicado el cobro, la cual sí pudo ser Anulada.

### Inconsistencia 3:

#### Deficiencias en el Registro y Control de Facturas en el Sistema DGAC:

##### a) Facturas no registradas en el Sistema DGAC:

Mediante la información registrada en el Libro de Ventas, se procedió a verificar que los rangos de las facturas emitidas en los meses de enero a diciembre de 2020, se encontraran debidamente registradas en el nuevo Sistema de DGAC (Módulo Unidad de Ingresos); habiéndose establecido que existen irregularidades en la información registrada en el Sistema de DGAC, toda vez que se identificaron números de facturas que faltan dentro del correlativo, pese a que según el libro de ventas, sí fueron emitidas, tal como se muestra en el **ANEXO 3** de la Nota de Auditoría No. NA-DGAC-UDAI-001-2021-mrhp.

#### Resultado:

De acuerdo a la información contenida en el Oficio-75-DTES-2021 del 14/5/2021 y a la información adjunta al mismo, la Gerencia Financiera no brindó ningún tipo de información o aclaración relacionada con esta inconsistencia.

##### b) Correlativo de Facturas del Sistema no concuerda con el correlativo de la Serie:

Al realizar un examen de la información registrada dentro del Sistema de DGAC módulo de Unidad de Ingresos referente a la facturación, se detectó que se hicieron registros de facturas cuyo correlativo no corresponde a la Serie indicada ni a ninguna otra. Algunos ejemplos de los casos identificados con esta inconsistencia se muestran en el siguiente párrafo, así como en el **ANEXO 4** del presente informe, inclusive en éste anexo se identifica el caso del registro de fecha 17/11/2020 emitida a Edna Haydee Alonso Reyes, en el cual no se registró ningún número correlativo.

Sólo para poner algunos ejemplos, tenemos el caso de la factura registrada en el sistema como serie **G** No. **153769**, sin embargo, se estableció que el número correcto era el **G-135769**, ya que éste último falta dentro del correlativo del sistema. En similar situación está la factura Serie **G** registrada en el sistema con el No. **173786**, estableciéndose que el número correcto es **G-143786** ya que éste último falta dentro del correlativo del sistema. Otro error detectado considerado el más recurrente, son aquellos números que están compuestos por 7 o más dígitos, a todas luces erróneos en virtud que la numeración por lo menos de la serie G van



todavía en el rango de 6 dígitos. Y para terminar de ejemplificar, hay cobros que se han hecho consignando como número de factura, el número de boleta emitida ya sea por la Gerencia de Infraestructura o por la Gerencia de Licencias Aeronáuticas.

**c) Falta de control en la utilización de facturas:**

Mediante la revisión del Sistema de DGAC se estableció que las Facturas serie G con No. **141269**, **141270** y **141272** fueron emitidas con fecha 9/12/2020 y están registradas como vigentes, sin embargo, al verificar su registro dentro del Libro de ventas se constató que dichos correlativos no están registrados. A través del Libro de Ventas se evidenció que la última factura registrada dentro de ese rango (141250-141300) fue la No. **141268** con fecha 31/10/2020, estableciendo que desde ese número, se saltó la numeración hasta el correlativo **G-141501** cuyo registro se hizo con fecha 2/10/2020. Como puede observarse, la emisión de facturas no se está haciendo en orden correlativo ni cronológico, lo cual bajo el supuesto de que se realice una Auditoría por parte de la SAT, puede correrse el riesgo de ser sancionado con una multa.

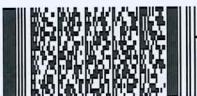
**Resultados:**

Al respecto de esta inconsistencia, por parte de la Gerencia Financiera se proporcionó copia del Oficio sin número, de fecha 16/4/2021 enviado por el Banco Crédito Hipotecario Nacional en donde informa que el correlativo de facturas (serie G) comprendidas del 141269 al 141500, estaba siendo utilizado en la sede de Vuelos Privados, pero desde el 01/11/2020 que se comenzó a utilizar la serie de facturas VP, el referido correlativo (serie G) ya no se utilizó, quedando en resguardo de dicha sede. En consecuencia de lo anterior, se comprobó a través de las facturas físicas, que las facturas serie G con No. **141269**, **141270**, **141271** y **141272**, se encuentra debidamente ANULADAS, confirmando error de registro dentro del sistema de DGAC.

**d) Facturas emitidas que duplican cobro de renta:**

Mientras se tuvo el lapso de espera del cumplimiento de la entrega de la información para aclarar las inconsistencias planteadas en la Nota de Auditoría indicada en párrafos anteriores, se procedió a realizar pruebas dentro del Sistema de DGAC, para verificar la consistencia del registro de la facturación; pero fue el caso que al generar información de la facturación emitida en el mes de enero de 2021, se detectó que a la Línea Aérea **TACA International Airlines, S.A.**, le fueron emitidas diferentes facturas para cobrar el mismo mes de renta, como se observa en el siguiente cuadro:

| FACTURA    |       |        | ESTATUS | CONCEPTO  | MONTO Q. |
|------------|-------|--------|---------|---|----------|
| FECHA      | SERIE | No.    |         |   |          |
| 13/01/2021 | G     | 144646 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO. 80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-01-2021 AL 31-01-2021 | 9,000.00 |



|            |   |        |         |   |          |
|------------|---|--------|---------|---|----------|
| 13/01/2021 | G | 144674 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO.80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-01-2021 AL 31-01-2021  | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144647 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO. 80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-09-2020 AL 30-09-2020 | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144673 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO.80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-09-2020 AL 30-09-2020  | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144647 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO. 80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-10-2020 AL 31-10-2020 | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144673 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO.80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-10-2020 AL 31-10-2020  | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144647 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO. 80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-11-2020 AL 30-11-2020 | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144673 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO.80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-11-2020 AL 30-11-2020  | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144647 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO. 80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-12-2020 AL 31-12-2020 | 9,000.00 |
| 13/01/2021 | G | 144673 | VIGENTE | PARQUEO DEL NO.80 AL 115 POR RENTA FIJA 01-12-2020 AL 31-12-2020  | 9,000.00 |

### Resultado:

La inconsistencia anterior fue consultada vía mensaje electrónico al personal de la Unidad de Ingresos, pero no se recibió ninguna aclaración o explicación al respecto, por lo que se presume que hubo error en la facturación indicada en el cuadro anterior.

### Inconsistencia 4:

#### Aplicación de Pesos Máximos de Despegue menores para el cálculo de Servicios Aeroportuarios:

Derivado de la revisión de los vuelos realizados por las Líneas Aéreas en los meses seleccionados como muestra, para verificar que los cobros por servicios aeroportuarios se realizaron correctamente, se estableció que no se está cobrando correctamente el Servicios de Aproximación y de Estacionamiento en Rampa Internacional en algunos tipos de aeronaves, toda vez que se está tomando de base para los cálculos, un Peso Máximo de Despegue (MTOW) menor a lo que indica el fabricante de dichas aeronaves.

Por ejemplo, para el caso de la Línea Aérea **American Airlines INC.** se revisaron los vuelos reportados en los meses de Enero, Febrero, Marzo y Diciembre de 2020, y en todos los vuelos registrados operó con aviones tipo **BOEING 737-823**, a los cuales para efectos de la emisión de las Boletas de Cobro por Servicios Aeroportuarios, se les aplicó un Peso Máximo de Despegue de **70,533** kilogramos; sin embargo, al consultar información publicada por el fabricante en su página <https://www.boeing.es/productos-y-servicios/commercial-irplanes/737ng.page>, se aprecia que ese tipo de aviones tienen un peso estimado de **79,010** kilogramos. No está demás comentar, que dentro de los vuelos registrados a nombre de las Líneas Aéreas **Copa y United Airlines**, también ingresaron aviones de ese mismo tipo, no obstante, para estos casos, si se reconoció que el Peso Máximo de Despegue (MTOW) correcto de 79,016 o 79,017 kilogramos, respectivamente.



Esa misma situación se detectó en el mes de diciembre de 2020 en el caso de la Línea Aérea **Delta Airlines**, quien realizó vuelos con el tipo de avión **BOEING 757-200**, sin embargo a la mayoría se les asignó un Peso Máximo de Despegue de **105,233** kilogramos, como en el caso de los aviones con matrícula N698DL, N672DL, N67042, N6706Q, etc., y a otros se les asignó un peso de **115,680** kgs., como en el caso de los aviones con matrículas N557NW, N556NW. De acuerdo a información publicada por el fabricante Boeing, el peso máximo de despegue correcto para ese tipo de aeronaves es 115,680 kilogramos. No está demás indicar que la Gerencia de Vigilancia de la Seguridad Operacional confirmó también que el Peso Máximo de Despegue para este tipo de aeronaves es de 115,680 kilogramos.

En lo que respecta a la Aerolínea de carga **Aerotransportes de Carga Unión S.A. de C.V.**, se estableció que realizó vuelos con aviones del tipo **BOEING 767-241(ER)(BDSF)** (las siglas anteriores significan: ER=extended range=alcance extendido. BDSF=Bedek Special Freighter= reconvertidos para carga por la empresa Bedek), pero fue el caso que para el cálculo del Servicio de Aproximación y de Estacionamiento en Rampa del avión carguero identificado con la matrícula **XA-EFR** se tomó de base un Peso Máximo de Despegue de **142,880** kilogramos, sin embargo, a la aeronave con la matrícula **XA-LRC** que corresponde al mismo tipo de aeronave, se le consideró un Peso Máximo de Despegue de **186,880** kilogramos. Según el documento publicado en la página de internet <http://www.boeing.com/assets/pdf/commercial/airports/acaps/767.pdf>, un avión B767-200(ER) destinado para **pasajeros**, tiene asignado un Peso Máximo de Despegue de 179,169 kilogramos, lo cual confirma aún más, el error cometido por parte de la Unidad de Ingresos, al asignar un peso menor al técnicamente establecido por el fabricante.

### Resultados:

Lo anterior viene a repercutir en la falta de disponibilidad de recursos financieros para la DGAC, ya que según nuestras estimaciones, se dejó de cobrar servicios aeroportuarias de la siguiente manera:

- **Américan Airlines Inc.**, se estima que los ingresos dejados de cobrar en los 4 meses auditados, ascendería a Q94,515.00.
- **Delta Airlines**, se estima que sólo en el mes de diciembre de 2020, se dejó de percibir ingresos en aproximadamente Q12,657.00.
- **Aerotransportes de Carga Unión S.A. de C.V.**, según nuestros cálculos representó para la DGAC la pérdida de ingresos por aproximadamente Q78,940.00 (Q1025.20X77vuelos).



---

**Inconsistencia 5:****Falta de certeza en la información de Vuelos, generada por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias de AILA, Servicio de Información Aeronáutica y Departamento de Estadística**

Por medio de los requerimientos Nos. 104389-1-2021-6/mrhp y 104389-1-2021-7/mrhp, se solicitó al Departamento de Estadística y al Servicios de Información Aeronáutica, respectivamente, que proporcionaran información relacionada con los Planes de Vuelo reportados por las **Líneas Aéreas de Carga y Courier**.

Por parte del **Servicio de Información Aeronáutica**, se brindó información detallada solo de los meses de Enero a Julio de 2020 ya que de los subsiguientes meses (agosto a diciembre), la información ya no es analizable por no consignar información sobre horarios de salida, tipo de avión y matrícula.

Por parte del **Departamento de Estadística**, solamente proporcionó integración mensual de cantidad de vuelos por Línea Aérea de carga, cuya fuente de información fueron los informes de Control de Movimientos de Vuelos elaborados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, la cual a nuestro criterio, no se considera confiable para hacer análisis, como consecuencia de lo que se comentará más adelante. El Departamento de Estadística a través de su Oficio No. OF-ETA-006-2021, informó que derivado a que **Torre de Control** ya no envía los LOG's (historial de aterrizajes y despegues registrados en el sistema) con la información de entradas y salida de vuelos, se utiliza actualmente la información remitida por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias.

Como punto de partida para la revisión de los vuelos realizados por las Líneas Aéreas de Carga y Courier, se seleccionó como muestra a las entidades **LAN CARGO y AEROTRANSPORTES DE CARGA UNION**, por lo que a través del Sistema de DGAC se procedió a bajar información correspondiente a las Boletas de Cobro por Servicios Aeroportuarios emitidas en el mes de **Diciembre de 2020**. No se tuvo ningún inconveniente en identificar las boletas de cobro emitidas a Lan Cargo porque todas están emitidas a su nombre, pero sí para el caso de Aerotransportes de Carga Unión, toda vez que no se ubicó ninguna Boleta emitida con este nombre, no obstante ya se tenía el antecedente que sí había operado en el mes de diciembre 2020, según Planes de Vuelo, puestos a la vista por el Departamento de Estadística.

Dentro del listado de Boletas de Cobro emitidas en el mes de diciembre de 2020, fue identificado un número considerable de vuelos cuyo código designador (según OACI) era **TNO** y que habían sido expedidas solo bajo el nombre de **Vuelos**



**Privados** con valores importantes, lo cual no era razonable, ya que los vuelos privados regularmente corresponde a aviones pequeños. Al indagar respecto a qué Línea Aérea tenía asignado el código designador de vuelo TNO, se constató a través de la revisión de las matrículas de las aeronave en la página de internet <https://www.flightradar24.com/>, que las mismas pertenecían a la entidad AeroUnión (Aerotransportes de Carga Unión S.A. de C.V.) quien tiene un flota de 5 aeronaves identificadas con las matrículas XAEFR, XAGGL, XALFR, XALRC y XAUYR.

Debido a esa inconsistencia, se seleccionaron dentro del Sistema todas las Boletas de Cobro emitidas de enero a diciembre de 2020, que tuvieron consignado el designador de vuelo TNO, habiendo establecido en un primer plano, que al igual que Aerotransportes de Carga Unión, también existen otras Líneas Aéreas de Carga a las cuales NO se les emitieron boletas con su respectivos nombres, sino que se consignó “ Vuelos Privados”, tal el caso de **Martinair Holland (KLM)**, **Air Transat**, **Northern Air Cargo**, desconociendo los motivos justificativos. También es oportuno comentar el hecho que según Certificados y Permisos de Explotación proporcionados por la Gerencia de Transporte Aéreo, la entidad **Air Transat** no figura dentro de dicha información, lo que hace suponer que no cuenta con el permiso para operar en Guatemala.

Como segundo plano, se estableció que de enero a diciembre de 2020 se emitieron 226 boletas con el designador TNO, según el Sistema de DGAC. Con base en este reporte, se procedió a cotejar cada vuelo con el Informe de Control de Movimientos de Vuelos de Cargueros elaborado por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, habiendo establecido por una parte que, existen **52 vuelos** reportados por el referido Departamento que no tienen Boleta de cobro y por otra parte, se estableció que existen **122 vuelos** respaldados con Boleta de cobro que no fueron informados por el citado Departamento.

Esta inconsistencia motivó que se notificara al Departamento de Operaciones Aeroportuarias el Requerimiento de Información No. 104389-1-2021-10/mrhp con fecha 23/3/2021 anexando 2 listados conteniendo el detalle de los **52 y 122** vuelos con las inconsistencias ya citadas.

### **Resultados:**

En respuesta a lo anterior, en el Oficio No. 100-2021-OPS-AILA de fecha 26/3/2021, el Jefe del Departamento de Operaciones Aeroportuarios indicó, sin dar mayores detalles o justificación, que de los 52 vuelos indicados en el anexo 1 del citado requerimiento, son erróneos, debido a que **por un error involuntario se enviaron datos equivocados**, y para el caso de los 122 vuelos que tienen boleta pero que no figuran dentro de los reportes de Control de Movimientos de Vuelos,



confirmó que efectivamente no fueron reportados por ese Departamento, y para demostrar que si tuvieron conocimiento de dichos vuelos pero que sin causa justificada no los reportó, se adjuntó copia de la Forma OPS-004-2006 que corresponde a la "Asignación de Posiciones en Plataformas".

El Departamento de Estadística se dio a la tarea de recopilar y confrontar la información de vuelos de **cargueros**, con base en información obtenida de los Planes de Vuelo trasladados por el Servicio de Información Aeronáutica (AIS) y los informes de Control de Movimientos de Vuelos elaborado por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias (OPS), habiendo determinado diferencias sustanciales en la cantidad de vuelos en más y en menos, como puede observarse en el siguiente cuadro:

| CARGUERO                 | VUELOS     |             |             |             |
|--------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|                          | Designador | AIS         | OPS         | DIF.        |
| UPS                      | (UPS)      | 146         | 373         | -227        |
| AIR, INC /AEROMEX        | (ABX)      | 0           | 21          | -21         |
| AEROUNION                | (TNO)      | 404         | 157         | 247         |
| TAMPA CARGO              | (TPA)      | 20          | 32          | -12         |
| LANCARGO                 | (LCO)      | 2           | 114         | -112        |
| MARTIN AIR CARGO         | (MPH)      | 87          | 38          | 49          |
| IFL - GROUP / FEDEX      | (TSU)      | 509         | 291         | 218         |
| AMERIJET                 | (AJT)      | 4           | 14          | -10         |
| FEDEX                    | (FDX)      | 46          | 0           | 46          |
| TAG                      | TAG        | 770         | 289         | 481         |
| D H L                    | DAE/JOS    | 431         | 112         | 319         |
| LATAM CARGO              | (LAE)      | 248         | 94          | 154         |
| AERORUTA MAYA            | ARM        | 900         | 328         | 572         |
| AERO SUCRE               | KRE        | 94          | 18          | 76          |
| KALITTA AIR              | CKS        | 2           | 0           | 2           |
| NORTHERN AIR CARGO, INC. | NAC        | 35          | 0           | 35          |
| 21AIR                    | CSB        | 92          | 0           | 92          |
| <b>TOTAL</b>             |            | <b>3790</b> | <b>1881</b> | <b>1909</b> |

AIS= Servicio de Información Aeronáutica

OPS= Operaciones Aeroportuarias

Lo anterior pone de manifiesto la falta de compromiso y responsabilidad del personal del Departamento de Operaciones Aeroportuarias, porque como ya quedó evidenciado en el presente caso, casi la totalidad de información correspondiente a los vuelos de cargueros, no se encuentra de conformidad con la realidad de los movimientos aeroportuarios que documentan los Planes de Vuelo informados por las líneas aéreas, por lo que dicha información no es confiable y por ende no puede ser utilizada para ningún fin.

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

No se generaron en esta auditoría.



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

Al efectuar la revisión del archivo corriente de la Unidad de Auditoría Interna, se estableció que recientemente se han practicado auditorías financieras en la Unidad de Control de Ingresos según CUA's 92853-2-2020 y 83924-1-2019, en las cuales se dieron a conocer diferentes deficiencias encontradas a las cuales se hicieron una serie de recomendaciones con la finalidad de corregirlas.

A la presente fecha dichas recomendaciones se encuentran en el estatus siguiente:

| INFORME No. 92853-1-2020<br>PERIODO FEBRERO-DICIEMBRE DE 2019   |   |
|---|---|
| HALLAZGOS   | STATUS  |
| <b>RECOMENDACIÓN GENERAL: Incumplimiento de Nota de Auditoría NA-DGAC-AI-01-83924-2019/mhp</b>  |   |
| <p>1) Reformulación de las cláusulas contractuales del Convenio Interinstitucional entre la DGAC y el Banco CHN, para obtener información detallada.</p> <p>1. Que la Unidad de Informática, proceda a diseñar e implementar dentro del módulo de Control de Ingresos del sistema de DGAC, la identificación de las diferentes categorías de ingresos que se obtienen por Arrendamiento o Servicios Aeroportuarios.</p> <p>2. Que la Gerencia Financiera, Departamento de Tesorería, Unidad de Control de Ingresos y Unidad de Asesoría Jurídica, al momento de la renovación de la contratación del servicio de cobranza y facturación con CHN, se incluya una cláusula especial sobre las obligaciones que tendrá que cumplir en cuanto a registrar adecuadamente todos los datos en Sistema.</p> | <p><b>EN PROCESO:</b></p> <p>Esta UDAI considera en proceso la recomendación, en virtud, que las acciones tomadas por la Unidad de Informática y Tecnología son pertinentes, sin embargo, se reorienta la recomendación al Departamento de Tesorería, en el sentido de, solicitar a la Unidad de Informática qué; en el Sistema denominado DGAC, en el reporte de facturación específicamente en el resumen de las categorías "ARRENDAMIENTOS" Y "SERVICIOS AEROPORTUARIOS" se detallen los rubros y montos de ingresos que los integran ejemplo: Renta Variable, Renta Fija, Derecho de Explotación, Servicios Aeroportuarios, Licencias de Operación entre otros, en ese sentido, a la espera de que informen al respecto.</p> <p>De acuerdo al oficio DGAC-DS-A-015-2020/FAAA/OLOH/rgp de fecha 07/07/2020 estas recomendaciones se consideran en proceso, derivado a la acción tomada por el Director de instruir a la Subdirección Administrativa y esta a su vez con el oficio DGAC-DSA-A-016-2020/OBLM/rgp(OLOH) de fecha 16 de julio de 2020 instruye, a la Gerencia Financiera, Departamento de Tesorería y Unidad de Asesoría Jurídica cumplir con las recomendaciones, no obstante, a la fecha las Unidades Administrativas descritas aún no proporcionan respuestas, en ese sentido, se está a la espera de la información.</p> |
| <p>2) Sistematización de la información de las Operaciones de Vuelo Aeroportuarios</p> <p>Que la Unidad de Informática, Depto. de Operaciones Aeroporturias, Gerencia de Navegación Aérea (AIS), Departamento de Tesorería y Unidad de Control de Ingresos para que constituyan, una mesa de trabajo, con el objetivo de diseñar e implementar una herramienta informática dentro del nuevo sistema de DGAC.</p>  | <p><b>EN PROCESO:</b></p> <p>De acuerdo al oficio DGAC-DS-A-015-2020/FAAA/OLOH/rgp de fecha 07/07/2020 estas recomendaciones se consideran en proceso, derivado a la acción tomada por el Director de instruir al Departamento de Operaciones Aeroporturias y a la Subdirección Administrativa cumplir y esta a su vez con el oficio DGAC-DSA-A-016-2020/OBLM/rgp(OLOH) de fecha 10 de julio de 2020, instruye a la Unidad de Control de Ingresos, Departamento de Tesorería y Unidad de Informática cumplir con las recomendaciones.</p> <p>Esta recomendación continúa en proceso, derivado a que las Unidades Administrativas, todavía no presentan evidencia de constituir una mesa de trabajo que permita diseñar e implementar una herramienta informática dentro del nuevo sistema de DGAC.</p>  |
| <p>a) Al Departamento de Operaciones Aeroporturias: Digitalizar la información de los vuelos aeroportuarios dentro del nuevo Sistema de DGAC, separando los vuelos comerciales, vuelos privados, vuelos de carga, etc.</p>  | <p><b>EN PROCESO:</b></p> <p>De conformidad con el oficio No.109.2020-OPS-AILA recibido en esta UDAI el 13/6/2020, dirigido al Director General por el señor Otto Estuardo Sazo Marroquín, Jefe del Departamento de Operaciones Aeroporturias (AILA) en el cual informa lo siguiente: "(...) Al respecto se hace de su conocimiento que este Departamento solicitó el pedido de compra de equipo de cómputo el cual ya no procedió." Esta UDAI, solicita a la Unidad de Informática y Tecnología evaluar el equipo de cómputo que actualmente tiene a su cargo el Departamento de Operaciones (AILA) e informar sí, éste se encuentra en</p>  |



|  |   |
|--|---|
|  | condiciones razonables de funcionamiento, para lo que se requiere. En ese sentido se está a la espera de que informen al respecto.  |
| b) A la Unidad de Control de Ingresos: Enlazarse sistemáticamente al vuelo reportado por el Departamento de Operaciones, para asignar y emitir el número de la boleta de cobro de los Servicios Aeroportuarios.  | <b>EN PROCESO:</b><br>De acuerdo al oficio DGAC-DS-A-015-2020/FAAA/OLOH/rgp de fecha 07/07/2020 esta recomendación se considera en proceso, derivado a la acción tomada por el Director de instruir a la Sub Dirección Administrativa y esta a su vez con el oficio DGAC-DSA-A-016-2020/OBLM/rgp(OLOH) de fecha 10 de julio de 2020, instruye a la Unidad de Control de Ingresos, cumplir con las recomendaciones, no obstante, se reorienta la recomendación al Departamento de Tesorería para que informe sobre el particular.  |
| c) A la Unidad de Control de Ingresos: Generar la reportería indispensable para efectuar los cortes mensuales, integrando las boletas de cobro en cada Contraseña de Pago previo a su facturación.   | <b>EN PROCESO:</b><br>De conformidad con el oficio No. 142-UIT-OI-2020 de fecha 24 de julio de 2020 la Unidad de Informática y Tecnología informa lo siguiente: "(...) Dicho funcionamiento no fue establecido por la Unidad de Control de Ingresos, por lo que se procederá a realizar la solicitud por escrito a dicha Unidad para establecer los lineamientos de ingreso de facturas.". Esta UDAI considera en proceso la recomendación, derivado, a que se debe concretar la realización de la solicitud a la Unidad de ingresos de la Gerencia Financiera para establecer los lineamientos de ingreso de facturas y su vinculación con las contraseñas de pago.  |
| d) A la Unidad de Informática de la DGAC: Implementar las mejoras de conectividad informática necesarias para que el equipo computarizado propiedad del Banco Crédito Hipotecario Nacional, acceda a la información de la base de datos del nuevo sistema de DGAC, a efecto que al digitar el número de la Contraseña de Pago, automáticamente se vincule con los datos requeridos dentro de la factura a emitir.  | <b>EN PROCESO:</b><br>De conformidad con el oficio No. 142-UIT-OI-2020 de fecha 24 de julio de 2020 la Unidad de Informática y Tecnología informa lo siguiente: "(...) Debido a las especificaciones técnicas necesarias para publicar dicho servicio, no contamos con la tecnología de software y hardware para el resguardo de la información y publicación. Por lo que se procederá a realizar el análisis para dicha publicación y adquisición de los diferentes servicios. Así mismo la solicitud y especificaciones de funcionalidad debe ser por escrito y dirigida a esta unidad, por parte de la Unidad de Control de Ingresos.". Esta recomendación se considera en proceso y a la espera de la realización del análisis para la publicación y adquisición de los diferentes servicios. |
| e) A la Unidad de Informática: Crear los accesos virtuales a los diferentes Explotadores, Operadores y usuarios de los servicios aeroportuarios y de arrendamiento, para que puedan verificar en línea los saldos pendientes de pago así como poder hacer la estimación de los recargos que le corresponde cancelar si existe atraso en su pago. De esta manera se estima se conseguirá minimizar la comisión de errores en la digitación de datos; se eliminará por completo la centralización de la información manual en una sola persona descartando el riesgo de perderla o ser objeto de hurto; se reducirá la concentración de información vital en un solo puesto de trabajo o responsable; a la vez, mejorará la trazabilidad de la información facilitando su auditabilidad, y dará mayor certeza a la información para la toma de decisiones. | <b>EN PROCESO:</b><br>De acuerdo al oficio DGAC-DS-A-015-2020/FAAA/OLOH/rgp de fecha 07/07/2020 estas recomendaciones se consideran en proceso, derivado a la acción tomada por el Director de instruir a la Subdirección Administrativa cumplir y esta a su vez con el oficio DGAC-DSA-A-016-2020/OBLM/rgp(OLOH) de fecha 10 de julio de 2020, instruye al Departamento de Tesorería cumplir con las recomendaciones, no obstante, al vencimiento del plazo, aún no informan sobre el particular.  |
| f) <b>Enmienda de errores dentro del nuevo Sistema de DGAC</b><br>1. Al Departamento de Tesorería para que con base en el detalle de errores detectados en el mes de Marzo 2019 por Auditoría, proceda a solicitar a la Unidad de Informática, enmendar informáticamente dentro del citado Sistema, los errores plenamente identificados.<br><br>2. Al Departamento de Tesorería para que con base en las deficiencias identificadas por auditoría, proceda a hacer un análisis de la información contenida dentro del nuevo sistema relacionado con la facturación registrada en los meses a partir de abril de 2019 y así confirmar o descartar que ya no existen errores en la facturación.   | <b>EN PROCESO:</b><br>De acuerdo al oficio DGAC-DS-A-015-2020/FAAA/OLOH/rgp de fecha 07/07/2020 esta recomendación se considera en proceso, derivado a la acción tomada por el Director de instruir a la Subdirección Administrativa cumplir y esta a su vez con el oficio DGAC-DSA-A-016-2020/OBLM/rgp(OLOH) de fecha 10 de julio de 2020, instruye al Departamento de Tesorería para que a través de la Unidad de Ingresos cumpla con la recomendación, no obstante, al vencimiento del plazo, aún no informan sobre el particular.   |
| g) <b>Realizar supervisión periódica de los registros del nuevo Sistema de DGAC, para mantener la integridad y confiabilidad de la información</b><br>Que la Unidad de Control de Ingresos y al Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera, para que efectúen evaluaciones periódicas de los registros contenidos en el nuevo Sistema de DGAC, relativa a la facturación que emita el Banco CHN, a fin de ser oportunos en la detección y corrección de errores   | <b>EN PROCESO:</b><br>De acuerdo al oficio DGAC-DS-A-015-2020/FAAA/OLOH/rgp de fecha 07/07/2020 esta recomendación se considera en proceso, derivado a la acción tomada por el Director de instruir a la Subdirección Administrativa cumplir y esta a su vez con el oficio DGAC-DSA-A-016-2020/OBLM/rgp(OLOH) de fecha 10 de julio de 2020, instruye al Departamento de Tesorería para que a través de la Unidad de Ingresos cumpla con la recomendación, no obstante, al vencimiento del plazo, aún no informan sobre el particular.   |
| h) <b>Urgente contratación de Jefe de la Unidad de Control de Ingresos:</b><br>Director General gire instrucciones a la Subdirección Administrativa y a la Gerencia de Recursos Humanos, para que de manera urgente y coordinada, se evalúe la posibilidad de contratar en principio al Jefe de la Unidad de Control de Ingresos así como el demás personal que haga falta.  | <b>EN PROCESO:</b><br>De acuerdo al oficio DGAC-DS-A-015-2020/FAAA/OLOH/rgp de fecha 07/07/2020 esta recomendación se considera en proceso, derivado a la acción tomada por el Director de instruir a la Subdirección Administrativa cumplir y esta a su vez con el oficio DGAC-DSA-A-016-2020/OBLM/rgp(OLOH) de fecha 10 de julio de 2020, instruye a la Gerencia de Recursos Humanos cumplir con la recomendación, no obstante, al vencimiento del plazo, aún no informan sobre el particular.  |
| INFORME No. 83924-1-2019<br>PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE 2019  |   |



| HALLAZGOS  | STATUS  |
|--|---|
| <b>RECOMENDACIÓN GENERAL: Incumplimiento de Nota de Auditoría NA-DGAC-AI-01-83924-2019/mhp</b>   |   |
| Se recomienda al señor Director General, gire instrucciones a la Subdirección Administrativa para que ésta a su vez instruya a la Unidad de Control de Ingresos, para que proceda a dar respuesta de manera urgente a las inconsistencias plasmadas en la Nota de Auditoría No. NA-DGAC-AI-01-83924-2019/mrhp y conforme a ello, tomar las acciones necesarias para corregir dichas deficiencias y hacer las propuestas de mejora de los procedimientos y controles. | <b>EN PROCESO:</b> De conformidad con el oficio No. DGAC-SDA-A-008-2020/AGPY/rgp (CAGB) emitido por la Subdirección Administrativa a la Unidad de Control de Ingresos, notificado el día 23 de enero de 2020 con vencimiento de plazo el 14 de febrero de 2020, con el cual solicita cumplir la recomendación, no obstante, se constató que no se ha recibido documentación y comentarios sobre este tema. Adicionalmente, esta UDAI después del vencimiento del plazo se ha apersonado a la oficina de dicha unidad solicitado la documentación de soporte en mención, misma que a la fecha (27 de abril de 2020) no ha sido proporcionada, considerando que no hay interés por parte de la UCI en subsanar la recomendación, en ese sentido nuevamente a la espera de que informen al respecto. |

## RECOMENDACIONES GENERALES

### 1. Servicios Aeroportuarios pendientes de aclarar por parte de la Unidad de Ingresos

Como resultado de las respuestas obtenidas a las inconsistencias planteadas en la Nota de Auditoría No. NA-DGAC-UDAI-001-2021-mrhp, se estableció que para el caso de la inconsistencia relacionada con las **Operaciones de Vuelos Comerciales de Pasajeros sin boleta de Cobro** (inconsistencia No. 1), donde después de analizar la información, quedaron pendientes de aclarar **13 casos** debido a que la documentación aportada no concuerda con la información cuestionada, se ha tomado la decisión de no plantear esta situación como hallazgo, sino más bien como recomendación, debido a que la información de los movimientos de vuelo reportados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias no es confiable por lo que ya quedó comentado en párrafos anteriores, en ese sentido no se tiene la certeza si dichos vuelos se realizaron o no realmente.

Adicional a lo anterior, también se confirmó por parte de la Unidad de Ingresos que las boletas Nos. **334930, 336017, 334398, 335075, 335187, 335403, 335402, 335439** que se indican en el apartado de resultados de las inconsistencias 1 ya citada y en la inconsistencia 2, relacionadas con la **Emisión de Boletas de Cobro cuyos Vuelos no fueron reportados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias**, se emitieron duplicando el cobro de los vuelos, pero es el caso que derivado a las fechas de las mismas, las indicadas boletas ya fueron pagadas por las líneas aéreas.

Por lo anterior, **se recomienda al señor Director General que gire sus instrucciones a la Subdirección Administrativa, para que ésta a su vez gire sus instrucciones a la Gerencia Financiera, para que instruya a la Unidad de Ingresos, a efecto que proceda de la siguiente manera:**

a) Para el caso de los vuelos que presuntamente no tienen emitida boleta de cobro, que verifique y confirme a través de los planes de vuelo presentados por las



líneas aéreas ante el Servicio de Información Aeronáutica –AIS-, si dichos vuelos se realizaron realmente, ya que se tiene la incertidumbre que pueda derivarse a un error de información generada por el Departamento de Operaciones, lo cual deberá confirmarse o descartarse por cada uno de los casos. (referencia código **104389RG01**)

b) En lo que respecta a las boletas de cobro emitidas de manera duplicada, que se informe a la Unidad de Auditoría Interna la manera en que se resolverá cada uno de los casos, especialmente en indicar cómo se reconocerá ese pago en exceso a la Línea Aérea. (referencia código **104389RG02**)

## **2. Capacitar al Personal del Departamento de Operaciones Aeroportuarias (rampa)**

Derivado que se detectaron muchas deficiencias en la información consignada en los informes de Control de Movimientos de Vuelos Comerciales tanto de pasajeros como de carga, generada por el Personal del Departamento de Operaciones Aeroportuarias de AILA, específicamente en lo referente a la omisión de registros de vuelos, así como el envío de información incorrecta de vuelos de cargueros y Courier, tuvo como efecto que se dejara de cobrar valiosos ingresos por Servicios Aeroportuarios.

Lo anterior se considera es el resultado de haber contratado personal sin o con bajos conocimientos básicos en el área aeroportuaria y por otro lado, porque no se les ha dado el entrenamiento y capacitación que el área requiere para un buen desempeño, ya que de otra manera, hubieran tenido el debido cuidado en hacer los registros correctos de los vuelos conforme correspondía, tal como lo dictan las funciones y responsabilidades asignadas a los Supervisores de Operaciones Aeroportuarias y Coordinador de Vuelos Cargueros que está establecido en el Manual de Organización, Puestos y Funciones del Aeropuerto Internacional La Aurora Código AILA-MOPF-001-2015.

Por lo anterior, se **recomienda al señor Director General que gire sus instrucciones a la Subdirección Administrativa, para que ésta a su vez gire sus instrucciones a la Gerencia de Recursos Humanos**, para que realice las coordinaciones que correspondan para llevar a cabo lo siguiente:

Planificar y Ejecutar a corto plazo, el entrenamiento y/o capacitación del personal del Departamento de Operaciones Aeroportuarias, incluyendo al personal de la Unidad de Ingresos, para dotarlos de los conocimientos necesarios e indispensables que les ayude a elevar el nivel de comprensión sobre las diferentes normas y procedimientos que rigen las operaciones aeroportuarias dentro de AILA, debiendo hacer énfasis en la importancia de generar información de calidad con datos de vuelos aeroportuarios ciertos y precisos, para que la Unidad de



Ingresos pueda realizar con seguridad y confianza los cobros de los diferentes Servicios Aeroportuarios que se prestan a las Líneas Aéreas, conforme al Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y Arrendamiento en los Aeródromos del Estado. (referencia código **104389RG03**)

### **3. Suscribir Contratos Administrativos con Representantes Legales de Líneas Aéreas para la Prestación de Servicios Aeroportuarios:**

En el período de la presente auditoría se determinó que la Línea Aérea **ABC Aerolíneas S.A. de C.V.** realizó operaciones de vuelo que generaron Servicios Aeroportuarios, según la Unidad de Ingresos, por la suma de Q235,126.91, los cuales no han sido y se estima que no serán canceladas, toda vez que con fecha 1/3/2021 se suscribió el Acta Administrativa No. 34-2021, para dejar constancia de la recuperación de las áreas arrendadas a dicha Aerolínea, lo cual hace inferir que dicha aerolínea ya no operará en Guatemala.

La falta de una adecuada gestión de cobro tanto administrativa como jurídica, ha repercutido en la pérdida de valiosos ingresos para la DGAC, esto obedece a que no se tienen procedimientos claros y precisos para accionar oportunamente ante los Operadores Aeroportuarios para cobrar las deudas antes de irse del país, así como tampoco existe un documento contractual con el cual hacer valer esos derechos ante los tribunales. Se tiene conocimiento que, así como el caso de ABC Aerolíneas, también se han dado los casos de las Líneas Aéreas Mexicana de Aviación, Maya Island, Arrow Air, Train Air Cargo, Aeromar y Vuelos Económicos Centro Americanos, que se han retirado del país sin solventar sus deudas con la DGAC por servicios aeroportuarios, que según datos proporcionados por la Unidad de Ingresos ascienden a la cantidad de Q804,785.24, los cuales probablemente no serán recuperados, debido a falencias ya comentadas.

Por lo anterior, luego de hacer un análisis de la legislación aplicable a la Aviación Civil, **se recomienda al señor Director General que gire sus instrucciones a las Subdirecciones Técnica y Administrativa, y éstas a su vez a la Gerencia de Transporte Aéreo, a la Unidad de Asesoría Jurídica y Unidad de Ingresos**, respectivamente, a efecto que con fundamento en el Artículo 7 literal a) de la Ley de Aviación Civil Decreto No. 93-2000, se evalúe la posibilidad de elaborar una nueva disposición complementaria a la aviación, en donde se deje establecido que a partir de la vigencia de dicha disposición, al momento de emitir el Certificado de Operación Aérea y de Explotación a la Línea Aérea Comercial de Pasajeros, de Carga o Courier, Nacional o Extranjera, también debe **suscribirse un contrato o convenio** donde se autoriza la prestación de los Servicios Aeroportuarios por parte de cada Línea Aérea (según artículo 67 de la Ley de Aviación Civil Decreto No. 93-2000), en el cual se deberá dejar constancia de las responsabilidades a que están sujetos los Operadores Aéreos, los derechos que les asisten y las



sanciones que se impondrán en caso de incumplimiento, tal como está indicado en el artículo 68 de la referida Ley. (Referencia código **104389RG04**)

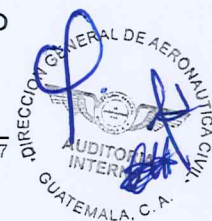
#### **4. Implementar de manera urgente el Manual de Normas y Procedimientos en la Unidad de Ingresos:**

Como producto de la realización de la presente auditoría, nuevamente fueron identificadas deficiencias que en anteriores auditorías ya habían sido advertidas y señaladas a las áreas examinadas, como son la omisión de cobro o cobro incorrecto de los servicios aeroportuarios, falta de gestión o gestión tardía en el cobro de los saldos morosos, incongruencias en los Pesos de las Aeronaves, y la carencia de un manual de normas y procedimientos para ésta área.

Todas esas deficiencias han repercutido negativamente en la cantidad de ingresos recaudados, tanto es así que, si no fuera por las revisiones que realiza la Unidad de Auditoría Interna, pasarían inadvertidos, porque no existe actualmente dentro de la Unidad de Ingresos, ningún proceso de validación de la información que filtre y detecte oportunamente todas estas deficiencias. De lo anterior, se concluye que sucede así, porque no se tiene al día de hoy un manual de normas y procedimientos que dicte las diferentes actividades, directrices y responsabilidades del personal, los plazos que deben cumplirse, las gestiones y trámites que se deben impulsar, documentar y registrar; que permita efficientar los procesos de control, registro y gestión de cobro de los ingresos.

Debido a que ésta deficiencia de falta de un Manual se ha presentado recurrentemente desde el año 2017 sin que se observe ningún avance al respecto, en un primer plano, se recomendó a la Gerencia Financiera, a través de la Nota de Auditoría No. NA-DGAC-UDAI-001-2021 de fecha 16/4/2021, derivado del Posible Hallazgo No. 1 de Deficiencias de Control Interno relacionado con la **Falta de cobro Oportuno de la Cartera**, que implementara el “ Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de Cobro y Control de los Ingresos por los Servicios Aeroportuarios, Arrendamientos y de Seguridad Aeroportuaria”, otorgándose un plazo de 2 meses a partir de la notificación de dicha Nota de Auditoría, para que se elabore, socialice y se solicite su aprobación ante la Autoridad respectiva.

Con relación a éste aspecto, la Gerencia Financiera informó a través de su Oficio-75-DTES-2021 de fecha 14/5/2021, que por parte de la Subdirección Administrativa se creó una **Comisión para el Cobro de la Cartera en Mora** la cual tiene dentro de su planificación la creación del Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de Cobro y Control de los Ingresos. Al indagar sobre éste aspecto, se pudo constatar que ni en los objetivos de creación de dicha Comisión, ni en su cronograma de actividades está la instrucción o responsabilidad de elaborar dicho manual.



Por lo anterior, se recomienda al señor Director General que gire sus instrucciones a la Subdirección Administrativa, para que ésta de igual manera gire sus instrucciones a la Gerencia Financiera para que ésta a su vez instruya a la Unidad de Ingresos, que de manera definitiva proceda a la elaboración y socialización del “ Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de Cobro y Control de los Ingresos por los Servicios Aeroportuarios, Arrendamientos y de Seguridad Aeroportuaria”, a efecto se impulse de manera emergente su aprobación, debiendo considerar dentro del mismo, como mínimo, los siguientes aspectos de suma importancia, para el buen desarrollo de funciones: (Referencia código **104389RG05**)

- a) Procedimiento para gestionar el cobro de los saldos que caen en mora, y los plazos que se deben cumplir para remitir a la Unidad de Asesoría Jurídica en caso de incumplimiento, así como la documentación que se debe adjuntar al expediente.
- b) Procedimiento para determinar y registrar en el sistema, los pesos máximos de despegue (MTOW) correcto de las aeronaves comerciales de pasajeros y de carga, con base en el Certificado Tipo emitido por el Fabricante del Avión, el cual deberá ser requerido a la Gerencia de Transporte Aéreo, quien lo solicitará a cada línea aérea al momento de iniciar la inscripción o renovación del Permiso o Certificado de Explotación.
- c) Procedimiento para gestionar el cobro de las operaciones de vuelo que no se les hizo boleta de cobro de tránsito o de rampa ya sea por error o porque no fue reportado oportunamente por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, así como el procedimiento para aquellos casos donde se le cobró de más o se duplicó un pago.
- d) Procedimiento para enmendar inconsistencias o errores entre los datos de los vuelos informados por las Líneas Aéreas y el Departamento de Operaciones Aeroportuarias.
- e) Procedimiento y criterios claros de cómo se debe calcular los intereses por mora.
- f) Considerar incluir el criterio o política de que todo pago se aplicará a la renta adeudada más antigua.
- g) Implementar el procedimiento de cómo llevar control del vencimiento de los contratos y fianzas de cumplimiento o garantía.

## **5. Corregir las Deficiencias en el registro de Facturación dentro del nuevo Sistema de DGAC:**

Como resultado de la investigación de la facturación registrada dentro del Sistema de DGAC, se determinó que existen correlativos de **facturas faltantes** dentro del referido Sistema; también existen facturas cuyo número correlativo contiene **error**



**en su numeración y serie; se determinó que existen facturas físicas que fueron emitidas pero posteriormente fueron anuladas**, sin embargo, dentro del sistema se encuentran **reportadas como vigentes**; y por último se identificó emisión de facturas que duplican el cobro de un mismo período; lo anterior denota el mal manejo operacional en la emisión de la facturación por parte del Banco Crédito Hipotecario Nacional y la falta de control por parte del Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera, al no realizar cotejo del reporte de ingresos con lo registrado dentro del sistema de DGAC así como con el Libro de Ventas. Todo esto tiene como consecuencia que no se cuente con información confiable dentro de dicho sistema.

En consecuencia a lo anterior, por este medio **se recomienda al señor Director General, que gire sus instrucciones a la Subdirección Administrativa, para que ésta a su vez instruya a la Gerencia Financiera para que instruya al Departamento de Tesorería** para que con base en el detalle de errores detectados e indicados en la presente Auditoría, cometidos por el personal de la Agencia del Banco CHN al efectuar el registro de la facturación dentro del nuevo Sistema de la DGAC, que se describen en la Inconsistencia 3 del presente informe, proceda a ubicar el documento fuente y una vez certificada la información, dirija **solicitud a la Unidad de Informática** o a donde corresponda, para que proceda a enmendar dentro del citado Sistema, los errores plenamente identificados, a fin de que el nuevo sistema presente información histórica lo más verás posible. (referencia código **104389RG06**)



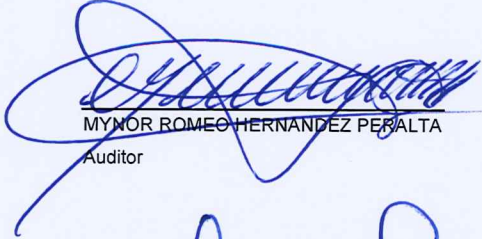
## DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

| No. | Nombre                               | Cargo   | Del        | Al         |
|-----|--------------------------------------|---|------------|------------|
| 1   | FRANCIS ARTURO ARGUETA AGUIRRE       | DIRECTOR GENERAL                                | 01/01/2020 | 31/01/2021 |
| 2   | ERHLICH ANTONIO CORRALES LARA        | TESORERO - GERENCIA FINANCIERA                  | 01/01/2020 | 31/01/2021 |
| 3   | CINTHYA ROCIO DIAZ CASTILLO          | GERENTE FINANCIERO                              | 11/08/2020 | 31/01/2021 |
| 4   | OTILIO BENJAMIN LOPEZ MALDONADO      | SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO                      | 27/03/2020 | 31/12/2020 |
| 5   | JAIME OSWALDO PACAY (UNICO APELLIDO) | GERENTE FINANCIERO INTERINO                     | 04/05/2020 | 10/08/2020 |
| 6   | CINTHYA ROCIO DIAZ CASTILLO          | SUB DIRECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO            | 02/03/2020 | 26/03/2020 |
| 7   | ARMANDO GABRIEL POKUS YAQUIAN        | SUB DIRECTOR ADMINISTRATIVO                     | 01/01/2020 | 28/02/2020 |
| 8   | CINTHYA ROCIO DIAZ CASTILLO          | GERENTE FINANCIERO                              | 01/01/2020 | 30/04/2020 |
| 9   | LUIS ORLANDO MONTUFAR CHINCHILLA     | ASESOR EN TRANSPORTE AEREO                      | 01/01/2020 | 31/01/2021 |
| 10  | ANA DOLORES MEJIA CHIGUICHON         | SUPERVISORA DE LA UNIDAD DE CONTROL DE INGRESOS | 01/01/2020 | 31/03/2020 |
| 11  | OTTO ETUARDO SAZO MARROQUIN          | OPERACIONES AEREAS                              | 01/01/2020 | 31/01/2021 |
| 12  | INOCENTE TOMAS ALDECOA CASASOLA      | COORDINADOR DE GVSO                             | 01/01/2020 | 31/01/2021 |
| 13  | SERGIO NERY RAMIREZ CULAJAY          | JEFE DE ESTADISTICA                             | 01/01/2020 | 31/01/2021 |
| 14  | SILVIA JEANETH HERRERA MELENDEZ      | COORDINADORA AIS - GERENCIA NAVEGACION AEREA    | 01/01/2020 | 31/01/2021 |

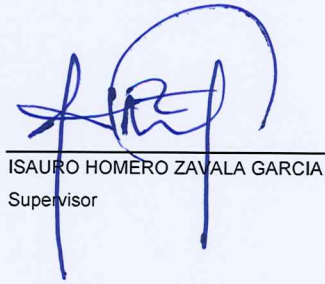


---

**COMISION DE AUDITORIA**



MYNOR ROMEO HERNANDEZ PERALTA  
Auditor



ISAURO HOMERO ZAVALA GARCIA  
Supervisor



OSCAR LEOPOLDO OVANDO HERNANDEZ  
Director



## ANEXOS

## ANEXO 1 VUELOS SIN BOLETA

| No.                                    | BOLETA DE COBRO |        | TIPO DE AERONAVE | MATRÍCULA (Boleta) | MATRÍCULA (Operaciones) | VUELO      |         |         |       |       | INCONSISTENCIA | RESPUESTA NOTA DE AUDITORIA No. NA-DGAC-UDAI-001-2021-mrtp                    |  |
|--|-----------------|--------|------------------|--------------------|-------------------------|------------|---------|---------|-------|-------|----------------|---|--|
|  | AIS             | RAMPA  |                  |                    |                         | Fecha      | Landing | TakeOf  | hr. L | hr. T |                |   | Hr. Parq.  |
| <b>AEROVÍAS DE MEXICO S.A. DE C.V.</b> |                 |        |                  |                    |                         |            |         |         |       |       |                |   |  |
| 1                                      |                 |        | E190-LR          |                    | XA-ACN                  | 11/12/2020 | SLI670  | SLI671  | 12:46 | 13:45 | 0:59           | NO ACLARÓ. La boleta 333617 es del 12/11/2020                                 | Boleta 334843 NO SE ACEPTA. Esta boleta consigna la matrícula XA-ACT y es de fecha 12/12/2020, además datos de pasajeros es diferente. |
| 2                                      |                 |        | E190-AR          |                    | XA-GAX                  | 28/12/2020 | SLI670  | SLI671  | 12:42 | 13:45 | 1:03           | NO ACLARÓ   | Boleta 335626 NO SE ACEPTA. Esta boleta consigna la matrícula XAACT y es de fecha 27/12/2020, datos de pasajeros es diferente.         |
| <b>AMERICAN AIRLINES</b>               |                 |        |                  |                    |                         |            |         |         |       |       |                |   |  |
| 3                                      |                 |        | B737-823         |                    | N973NN                  | 13/03/2020 | AAL850  | AAL846  | 22:57 | 1:17  | 2:20           | NO ACLARÓ   | Boleta 329000 NO SE ACEPTA. Esta boleta consigna matrícula N926NN y es de fecha 14/03/2020, además datos de pasajeros es diferente.    |
| 4                                      |                 | 329227 | B737-823         |                    | N861NN                  | 15/03/2020 | AAL2432 | AAL1182 | 18:52 | 5:52  | 11:20          | NO ACLARÓ. La Boleta 329068 ya está relacionada con la boleta de Rampa 329223 | Boleta 329068 NO SE ACEPTA. Esta boleta ya está relacionada con boleta de rampa 329223. Se duplicó boleto de RAMPA                     |
| 5                                      |                 | FERRY  | B737-823         |                    | N338PK                  | 25/03/2020 | AAL9452 | AAL9453 | 10:39 | 11:40 | 1:01           | NO ACLARÓ   | Boleta 329375 NO SE ACEPTA. Esta boleta indica matrícula N950AN y tiene diferente fecha de vuelo 24/3/2020                             |
| 6                                      |                 | FERRY  | B737-823         |                    | N930AN                  | 25/03/2020 | AAL9452 | AAL9449 | 8:15  | 9:11  | 0:56           | No se ubicó boleta de Tránsito (NUEVA INCONSISTENCIA)                         | Boleta 329374 NO SE ACEPTA. Esta boleta tiene diferente fecha de vuelo 24/3/2020 y diferente vuelo de ingreso AAL9450                  |
| <b>UNITED AIRLINES</b>                 |                 |        |                  |                    |                         |            |         |         |       |       |                |   |  |
| 7                                      |                 |        | B737-824         |                    | N76503                  | 13/12/2020 | 1551    | UA1082  | 0:42  | 10:13 | 9:31           | NO ACLARÓ   | NO ACLARÓ. Se indicó que la línea aérea no hizo solicitud con esa matrícula.   |
| 8                                      |                 | 334902 | B737-824         |                    | N76288                  | 14/12/2020 |         | UAL1901 |       |       | 0:00           | NO ACLARÓ: Posible cobro duplicado con 334901 emitida a American Airlines     | Boleta 334902 NO SE ACEPTA. Esta boleta se duplicó con 334901, las 2 ya se cobraron. Que se va a hacer?                                |
| 9                                      |                 |        | B737-800         |                    | N77530                  | 20/12/2020 | 1941    | UAL1875 | 5:23  | 7:27  | 2:04           | NO ACLARÓ   | Boleta 335229 NO SE ACEPTA. Esta boleta tiene datos diferentes en matrícula, vuelos, horarios, No. De pasajeros y fecha.               |
| 10                                     |                 |        | B737-800         |                    | N77510                  | 20/12/2020 | 1751    | UA1903  | 12:29 | 14:13 | 1:44           | NO ACLARÓ   | Boleta 335233 NO SE ACEPTA. Esta boleta tiene datos diferentes de matrícula, No. vuelos, horarios, No. De pasajeros y fecha.           |
| 11                                     |                 |        | B737-800         |                    | N37255                  | 23/12/2020 | 1941    | UA1857  | 5:21  | 7:31  | 2:10           | NO ACLARÓ   | Boleta 335395 NO SE ACEPTA. Esta boleta tiene datos diferentes de matrícula, No. vuelos, horarios, No. De pasajeros y fecha.           |



## ANEXO 2 COBRO DUPLICADO



GOBIERNO DE  
GUATEMALA

MINISTERIO DE  
COMUNICACIONES,  
INFRAESTRUCTURA  
Y VIVIENDA



## ANEXO 2

| No.                                    | BOLETA DE COBRO |        | TIPO DE AERONAVE | MATRÍCULA (Boleta) | MATRÍCULA (Operaciones) | VUELO      |         |         |       |       | INCONSISTENCIA | RESPUESTA NOTA DE AUDITORIA No. NA-DGAC-UDAL-001-2021-mrhp                                    |   |
|--|-----------------|--------|------------------|--------------------|-------------------------|------------|---------|---------|-------|-------|----------------|---|---|
|  | AIS             | RAMPA  |                  |                    |                         | Fecha      | Landing | TakeOf  | hr. L | hr. T |                |   | Hr. Parq.   |
| <b>AEROVÍAS DE MEXICO S.A. DE C.V.</b> |                 |        |                  |                    |                         |            |         |         |       |       |                |   |   |
| 1                                      | 334931          |        | E190-LR          | XACAC              |                         | 14/12/2020 |         | SLI679  |       |       |                | Aclarada parcialmente. Se emitió en sustitución de boleta 334930 pero ésta no ha sido ANULADA | Boletas 334930 NO SE ACEPTA. Se confirmó cobro duplicado, pero no se pudo ANULAR porque ambas ya fueron pagadas.  |
| <b>UNITED AIRLINES</b>                 |                 |        |                  |                    |                         |            |         |         |       |       |                |   |   |
| 2                                      | 334398          |        | B737-824         | N76517             |                         | 03/12/2020 |         | UAL1901 |       |       | 0:00           | NO ACLARÓ: posible cobro duplicado con 334399   | Boleta 334399 NO SE ACEPTA. Se indicó que está duplicada, pero no se ANULÓ porque ya fue pagada en contraseña 753 en Factura B2-43027 del 19/2/2021                               |
| 3                                      | 335075          |        | B737-824         | N77530             |                         | 17/12/2020 | 1722    | UAL1723 | 16:38 | 17:39 | 1:01           | NO ACLARÓ: Posible duplicidad de cobro con boleta 335043                                      | Boleta 335043 NO SE ACEPTA. Se indicó que está duplicada, pero no se ANULÓ porque ya fue pagada contraseña 753 en Factura B2-43027 del 19/2/2021                                  |
| 4                                      | 335187          |        | B737-824         | N78540             | N78540                  | 19/12/2020 | 1902    | UAL1875 | 23:11 | 7:42  | 8:31           | NO ACLARÓ: Posible duplicidad de cobro con boleta 335433                                      | Boletas 335187, 335403, 335402, 335439 NO SE ACEPTA. Se indicó que están duplicadas, pero no se ANULARON porque ya fue pagada la contraseña 753 en Factura B2-43027 del 19/2/2021 |
| 5                                      | 335403          |        | B737-800         | N27205             | N27205                  | 23/12/2020 | 1193    | UAL1901 | 21:46 | 9:08  | 11:22          | NO ACLARÓ: Posible duplicidad de cobro con boleta 335393                                      |   |
| 6                                      | 335402          |        | B737-800         | N35260             | N35260                  | 23/12/2020 | 1945    | UAL1875 | 5:15  | 7:22  | 2:07           | NO ACLARÓ: Posible duplicidad de cobro con boleta 335395                                      |   |
| 7                                      | 335439          | 336119 | B737-824         | N76528             | N76528                  | 24/12/2020 | 1193    | UAL1082 | 21:56 | 10:16 | 12:20          | NO ACLARÓ: Posible duplicidad de cobro con boleta 335404                                      |   |
| 8                                      |                 | 336017 | B737-824         | N35236             | N35236                  | 10/12/2020 | 1902    | UA1901  | 19:28 | 9:09  | 13:41          | NO ACLARÓ: Boleta tránsito 334713 ya tiene boleta rampa 335165                                | Boleta 336017 NO SE ACEPTA. Se indicó que está duplicada, pero no se ANULÓ porque ya fue pagada en Factura B2-43030 del 19/2/2021   |
| 9                                      | 334902          |        | B737-824         | N76288             |                         | 14/12/2020 |         | UAL1901 |       |       | 0:00           | NO ACLARÓ: Posible cobro duplicado con 334901 emitida a American Airlines                     | Boleta 334902 NO SE ACEPTA. Se confirmó cobro duplicado, pero no se pudo ANULAR porque ya fue pagada  |



## ANEXO 3.1 FACTURAS NO REG EN SISTEMA



MINISTERIO DE  
COMUNICACIONES,  
INFRAESTRUCTURA  
Y VIVIENDA



## ANEXO 3

## FACTURAS EMITIDAS QUE NO ESTÁN REGISTRADAS EN EL SISTEMA DE DGAC

| FECHA      | RANGO FACTURAS |        |        | SEGÚN LIBRO<br>DE VENTAS | SEGÚN NUEVO<br>SISTEMA DGAC | DIFERENCIA<br>EN VALOR | CORRELATIVO<br>FALTANTE EN<br>SISTEMA |
|------------|----------------|--------|--------|--------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------------------|
|            | SERIE          | DEL    | AL     |                          |                             |                        |                                       |
| 03/01/2020 | G              | 132803 | 132820 | 66,479.58                | 64,874.58                   | Q1,605.00              | 132804, 132807,<br>132000             |
| 07/01/2020 | G              | 132992 | 133003 | 57,880.87                | 57,380.87                   | Q500.00                | 132993                                |
| 08/01/2020 | G              | 133032 | 133034 | 11,833.01                | 10,474.94                   | Q1,358.07              | 133033                                |
| 08/01/2020 | G              | 133074 | 133130 | 425,074.57               | 420,074.57                  | Q5,000.00              | 133084                                |
| 27/01/2020 | G              | 133836 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 133836                                |
| 27/01/2020 | G              | 133837 | 133841 | 220,545.48               | 220,505.48                  | Q40.00                 | 133838                                |
| 30/01/2020 | G              | 133970 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 133970                                |
| 05/02/2020 | G              | 134255 | 134317 | 191,548.67               | 191,248.67                  | Q300.00                | 134275                                |
| 10/02/2020 | G              | 134505 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 134505                                |
| 11/02/2020 | G              | 134549 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 134549                                |
| 14/02/2020 | G              | 134648 | 134666 | 3,226.80                 | 2,966.80                    | Q260.00                | 134648, 134664                        |
| 21/02/2020 | G              | 134808 | 134833 | 41,675.16                | 41,595.16                   | Q80.00                 | 134833                                |
| 24/02/2020 | G              | 134851 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 134851                                |
| 16/02/2020 | G              | 135021 | 135021 | 2,214.15                 | -                           | Q2,214.15              | 135021                                |
| 12/03/2020 | G              | 135243 | 135251 | 10,029.07                | 10,029.07                   | Q0.00                  | 135244                                |
| 21/05/2020 | G              | 135454 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 135454                                |
| 26/05/2020 | G              | 135465 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 135465                                |
| 02/03/2020 | G              | 135600 | 135609 | 4,202.61                 | 4,202.61                    | Q0.00                  | 135608                                |
| 06/03/2020 | G              | 135612 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 135612                                |
| 02/03/2020 | G              | 135613 | 135616 | 4,920.56                 | 3,414.63                    | Q1,505.93              | 135616                                |
| 05/03/2020 | G              | 135760 | 135774 | 398,131.19               | 391,794.07                  | Q6,337.12              | 135769                                |
| 05/03/2020 | G              | 135776 | 135805 | 209,440.89               | 205,060.09                  | Q4,380.80              | 135783                                |
| 05/03/2020 | G              | 135807 | 135812 | 32,767.16                | 32,767.16                   | Q0.00                  | 135809                                |
| 16/03/2020 | G              | 136139 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 136139                                |
| 26/03/2020 | G              | 136340 | 136347 | 1,066.53                 | 766.53                      | Q300.00                | 136344                                |
| 26/03/2020 | G              | 136348 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 136348                                |
| 13/04/2020 | G              | 136488 | 136500 | 11,127.06                | 10,967.06                   | Q0.00                  | 136493                                |
| 29/04/2020 | G              | 136707 | 136750 | 34,395.49                | 32,711.33                   | Q1,684.16              | 136736                                |
| 12/05/2020 | G              | 136938 | 136980 | 511,003.14               | 510,953.14                  | Q50.00                 | 136945                                |
| 13/05/2020 | G              | 136981 | 136987 | 158,011.72               | 140,416.31                  | Q17,595.41             | 136981                                |
| 13/05/2020 | G              | 136989 | 137005 | 166,627.24               | 166,387.24                  | Q240.00                | 136989                                |
| 20/05/2020 | G              | 137080 | 137105 | 7,880.00                 | 7,800.00                    | Q80.00                 | 137102                                |
| 29/05/2020 | G              | 137222 | 137249 | 175,938.32               | 147,433.16                  | Q28,505.16             | 137243                                |
| 05/06/2020 | G              | 137404 | 137437 | 20,818.05                | 20,768.05                   | Q50.00                 | 137431                                |
| 07/08/2020 | G              | 137745 | 137750 | 1,490.17                 | 1,333.06                    | Q157.11                | 137750                                |
| 20/08/2020 | G              | 137803 | 137809 | 8,768.09                 | 8,768.09                    | Q0.00                  | 137804                                |
| 09/09/2020 | G              | 137885 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 137885                                |
| 16/09/2020 | G              | 137908 | 137933 | 22,797.54                | 22,647.54                   | Q150.00                | 137922                                |
| 26/06/2020 | G              | 138330 | 138333 | 21,434.72                | 21,434.72                   | Q0.00                  | 138331                                |
| 07/07/2020 | G              | 138489 |        | ANULADA                  |                             | Q0.00                  | 138489                                |



## ANEXO 3.2 FACTURAS NO REG EN SISTEMA

| FECHA        | RANGO FACTURAS |        |        | SEGÚN LIBRO DE VENTAS | SEGÚN NUEVO SISTEMA DGAC | DIFERENCIA EN VALOR | CORRELATIVO FALTANTE EN SISTEMA |
|--------------|----------------|--------|--------|-----------------------|--------------------------|---------------------|---------------------------------|
|              | SERIE          | DEL    | AL     |                       |                          |                     |                                 |
| 13/07/2020   | G              | 138629 | 138630 | ANULADA               |                          | Q0.00               | 138630                          |
| 16/07/2020   | G              | 138697 | 138722 | 20,522.12             | 20,222.12                | Q300.00             | 138722                          |
| 16/07/2020   | G              | 138723 | 138724 | ANULADA               |                          | Q0.00               | 138724                          |
| 29/07/2020   | G              | 138933 | 138953 | 184,551.24            | 184,251.24               | Q300.00             | 138943                          |
| 31/07/2020   | G              | 139040 | 139070 | 194,833.41            | 193,533.41               | Q1,300.00           | 139063                          |
| 06/08/2020   | G              | 139216 | 139259 | 194,182.24            | 196,007.09               | -Q1,824.85          | 139254                          |
| 12/08/2020   | G              | 139384 | 139443 | 97,391.71             | 97,231.71                | Q160.00             | 139390                          |
| 19/08/2020   | G              | 139552 | 139618 | 201,882.02            | 201,732.02               | Q150.00             | 139560                          |
| 24/08/2020   | G              | 139733 | 139759 | 36,525.16             | 36,420.16                | Q105.00             | 139740                          |
| 27/08/2020   | G              | 139858 | 139907 | 99,885.69             | 99,855.69                | Q30.00              | 139882                          |
| 02/09/2020   | G              | 140073 | 140128 | 297,628.51            | 296,828.51               | Q800.00             | 140101                          |
| 08/09/2020   | G              | 140255 | 140284 | 313,562.09            | 313,062.09               | Q500.00             | 140263                          |
| 08/09/2020   | G              | 140285 |        | ANULADA               |                          | Q0.00               | 140285                          |
| 10/09/2020   | G              | 140376 | 140430 | 139,488.07            | 133,664.71               | Q5,823.36           | 140404                          |
| 16/09/2020   | G              | 140516 | 140580 | 66,746.14             | 66,546.14                | Q200.00             | 140558                          |
| 28/09/2020   | G              | 140853 | 140886 | 50,788.12             | 50,036.70                | Q751.42             | 140875, 140880                  |
| 29/09/2020   | G              | 140887 | 140909 | 5,906.85              | 5,167.96                 | Q738.89             | 140902                          |
| 26/10/2020   | G              | 141175 | 141186 | 24,318.97             | 23,996.10                | Q322.87             | 141175                          |
| 09/12/2020   | G              | 141269 | 141272 | -                     | 2,100.00                 | -Q2,100.00          | 141271                          |
| 02/10/2020   | G              | 141514 | 141523 | 169,795.40            | 169,695.40               | Q100.00             | 141519                          |
| 06/10/2020   | G              | 141574 | 141620 | 275,545.48            | 243,922.70               | Q31,622.78          | 141600, 141601                  |
| 14/10/2020   | G              | 141834 | 141876 | 847,049.49            | 847,049.49               | Q0.00               | 141841                          |
| 22/10/2020   | G              | 142051 | 142089 | 50,925.39             | 50,925.39                | Q0.00               | 142052                          |
| 23/10/2020   | G              | 142096 | 142135 | 126,919.25            | 126,769.25               | Q150.00             | 142104                          |
| 27/10/2020   | G              | 142187 | 142206 | 9,182.65              | 8,862.65                 | Q320.00             | 142202                          |
| 28/10/2020   | G              | 142237 | 142258 | 20,155.67             | 19,865.67                | Q290.00             | 142256                          |
| 03/11/2020   | G              | 142308 | 142354 | 98,056.16             | 97,896.16                | Q160.00             | 142310                          |
| 05/11/2020   | G              | 142405 | 142466 | 441,571.73            | 440,727.15               | Q844.58             | 142414, 142447                  |
| 09/11/2020   | G              | 142574 | 142624 | 259,025.01            | 200,351.58               | Q58,673.43          | 142575, 142590                  |
|              |                |        |        |                       |                          |                     | 142627, 142631,                 |
| 10/11/2020   | G              | 142627 | 142658 | 55,639.06             | 51,932.26                | Q3,706.80           | 142655                          |
| 11/11/2020   | G              | 142678 |        | ANULADA               |                          | Q0.00               | 142678                          |
| 11/11/2020   | G              | 142700 |        | ANULADA               |                          | Q0.00               | 142700                          |
| 16/11/2020   | G              | 142778 | 142787 | 2,480.47              |                          | Q2,480.47           | 142787                          |
| 20/11/2020   | G              | 142885 | 142923 | 313,535.76            | 310,371.37               | Q3,164.39           | 142902                          |
| 26/11/2020   | G              | 143018 | 143036 | 27,561.56             | 27,461.56                | Q100.00             | 143033                          |
| 03/12/2020   | G              | 143210 | 143250 | 204,427.46            | 202,839.24               | Q1,588.22           | 143212                          |
| 04/12/2020   | G              | 143251 | 143318 | 495,273.17            | 470,190.66               | Q25,082.51          | 143285                          |
| 10/12/2020   | G              | 143562 | 143569 | 1,500.00              | 1,400.00                 | Q100.00             | 143562                          |
|              | G              | 141273 | 141500 |                       |                          | Q0.00               | 141273 al 141500                |
| <b>TOTAL</b> |                |        |        | <b>8,148,183.89</b>   | <b>7,939,691.11</b>      | <b>Q208,492.78</b>  |                                 |



## ANEXO 4 ERROR EN CORRELATIVO DE FACTURA



MINISTERIO DE  
COMUNICACIONES,  
INFRAESTRUCTURA  
Y VIVIENDA



## ANEXO 4

## FACTURAS REGISTRADAS EN EL SISTEMA CON ERROR EN EL NÚMERO CORRELATIVO

| FACTURA    |       |                 | NIT        | CLIENTE                                 | TOTAL Q.  |
|------------|-------|-----------------|------------|---|-----------|
| FECHA      | SERIE | NUMERO          |            |   |           |
| 05/03/2020 | G     | 153769          | 7027581-5  | CANTATA, SOCIEDAD ANONIMA               | 6,337.12  |
| 17/12/2020 | G     | 173786          | 222412-7   | GUATEMALA DISPATCH SERVICE              | 100.00    |
| 07/08/2020 | G     | 331409          | C/F        | COSTA RICA / FBO ASSA/                  | 157.11    |
| 26/10/2020 | G     | 333056          | 2539442-8  | ESTACION AEREA DE GUATEMALA S.A.        | 322.87    |
| 31/01/2020 | G     | 1134021         | 1251614-7  | TECNOLOGIA AGRICOLA S.A.                | 300.00    |
| 29/07/2020 | G     | 1138943         | 527303-K   | TRANSPORTES AEREOS GUATEMALTECOS S.A.   | 300.00    |
| 12/08/2020 | G     | 1139390         | 2478688-8  | RICARDO RENE COSENZA ZEA                | 160.00    |
| 06/10/2020 | G     | 1141601         | 90494-5    | POLLO CAMPERO S.A.                      | 9,634.56  |
| 07/01/2020 | G     | 1329993         | 98367-5    | BEECHCRAFT DE GUATEMALA S. A.           | 500.00    |
| 08/01/2020 | G     | 1330083         | 10177733-7 | AEROTOB AVIATION SERVICES, S.A.         | 5,000.00  |
| 14/02/2020 | G     | 1346664         | 566119-6   | LUIS RODRIGO AGUILAR MENDEZ             | 160.00    |
| 13/05/2020 | G     | 1369814         | 534955-9   | UNITED AIRLINES INC.                    | 17,595.41 |
| 16/09/2020 | G     | 1379222         | 955980-9   | AMITA                                   | 150.00    |
| 19/08/2020 | G     | 1395630         |            | JOSE ARTURO FLORES GARCIA               | 50.00     |
| 24/08/2020 | G     | 1396740         | 8868383-4  | FERNANDO JOSE MAZARIEGOS                | 105.00    |
| 27/08/2020 | G     | 1396882         | 7027581-5  | CANTATA, SOCIEDAD ANONIMA               | 150.00    |
| 16/09/2020 | G     | 1400558         | 9068686-1  | JUAN JOSE LLARENA WEISSENBERG           | 200.00    |
| 23/10/2020 | G     | 1420104         | 7260764-5  | ALIMENTOS SELECTOS S.A.                 | 150.00    |
| 27/10/2020 | G     | 1425202         | 638503-6   | FEDERICO GUILLERMO KOPP KAEHLER         | 320.00    |
| 16/11/2020 | G     | 3142787         | 974406-1   | RUDY ERNESTO BERMUDEZ APEL              | 120.00    |
| 29/05/2020 | G     | 14137243        | 2673128-2  | GIBSON S.A.                             | 28,505.16 |
| 03/01/2020 | G     | 142131771       | 70531242   | AGROCARIBE, SOCIEDAD ANONIMA            | 800.00    |
| 03/01/2020 | G     | 142131772       | 3510961-0  | ASOCIACIÓN DE TAXISTAS DE AILA          | 700.00    |
| 21/02/2020 | G     | 142134833       | 585106-8   | NICHOLAS CHRISTIAN DORION FERBER        | 80.00     |
| 26/03/2020 | G     | 142134836       | 1690340-4  | QUEBRADA GRANDE, S.A.                   | 300.00    |
| 13/04/2020 | G     | 142134837       | 7086989-8  | JUAN CARLOS MUÑOZ RAMIREZ               | 160.00    |
| 29/04/2020 | G     | 142134839       | 432429-3   | MUSIGNA SOCIEDAD ANONIMA                | 1,684.16  |
| 13/07/2020 | G     | 142134840       | 34746-9    | AERONAVES SOCIEDAD ANONIMA              | 36,137.42 |
| 06/08/2020 | G     | 142134842       | 390362-1   | DHL DE GUATEMALA S.A.                   | 150.00    |
| 21/08/2020 | G     | 142134843       | 5693276    | INVERSIONES Y BIENES DEL ATLANTICO S.A. | 3,823.82  |
| 19/10/2020 | G     | 142134847       | 974863-6   | ALEX GRAVE ESCOBAR                      | 320.00    |
| 03/11/2020 | G     | 142134849       | 1689835-4  | ARM AVIACION S.A.                       | 160.00    |
| 10/11/2020 | G     | 142134850       | 664668-7   | CHARIES EDWALD MARTINEZ                 | 1,000.00  |
| 17/11/2020 | G     | 14213142655485  | 8597719-3  | PAULO ANDRES ESCOBAR MORALES            | 80.00     |
| 10/11/2020 | G     | 142131426554851 | 1535609    | FUMIGACIONES Y AEROSERVICIOS S.A.       | 1,058.80  |
| 03/12/2020 | G     | 142131426554852 | 9629874    | DOMINGO ROBERTO GARCÍA LÁPEZ            | 1,273.22  |
| 16/07/2020 | G     | 1233-GF-2020    | 438917-4   | SISTEMA TECNICOS DE GUATEMALA S.A.      | 300.00    |
| 03/01/2020 | G     | 1328/07         | C/F        | VALTER ANDRE BEDOYA ANZUETO             | 105.00    |
| 12/05/2020 | G     | 1360-LIC-2020   | 680319-9   | SAUL ENRIQUE MORALES MONROY             | 50.00     |
| 20/05/2020 | G     | 1394-LIC-2020   | 198154-4   | BORIS RODOLFO GABRIEL GIRON             | 80.00     |
| 17/11/2020 | G     |                 | 246274-5   | EDNA HAYDEE ALONSO REYES DE YOUNG       | 2550.11   |



**DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
CUA No.: 104397**

**AUDITORIA  
ALMACEN  
DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2020 AL 30 DE ABRIL DE 2021**

**GUATEMALA, JULIO DE 2021**



## INDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>ANTECEDENTES</b>   | 1  |
| <b>OBJETIVOS</b>  | 1  |
| GENERALES   | 1  |
| ESPECIFICOS   | 1  |
| <b>ALCANCE</b>  | 2  |
| <b>INFORMACION EXAMINADA</b>  | 2  |
| <b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>   | 7  |
| <b>COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS<br/>Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES</b> | 8  |
| <b>DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA<br/>ENTIDAD AUDITADA</b>                          | 11 |
| <b>COMISION DE AUDITORIA</b>  | 12 |



## ANTECEDENTES

### ASPECTOS RELEVANTES DE LA ENTIDAD AUDITADA

El Decreto 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala Ley de Aviación Civil, establece en el artículo 6 "Dirección General de Aeronáutica Civil. La Dirección General de Aeronáutica Civil, en adelante la Dirección, dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la presente ley, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales."

### FUNDAMENTO LEGAL DE LA AUDITORIA

La Auditoría se llevó a cabo de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, su Reglamento y el Nombramiento No. 104397-1-2021.

### NORMAS DE AUDITORIA APLICADAS

La auditoría se realizó conforme las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT- aprobadas mediante Acuerdo No. A-075-2017 de la Contraloría General de Cuentas y Normas Gubernamentales de Control Interno.

### DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA CONTROLADA

Verificar el control interno aplicado sobre los procedimientos de registro, control y custodia de las existencias de materiales y suministros del Almacén General.

### OBJETIVOS

#### GENERALES

Verificar el adecuado y oportuno cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas contenidas en las Leyes, Reglamentos y Normativas internas vigentes, relacionadas e inherentes al área objeto de esta auditoría.

#### ESPECIFICOS



Verificar la razonabilidad, integridad y oportunidad de entradas, salidas y existencias de suministros bajo el resguardo de Almacén General.

Verificar que las condiciones de almacenamiento sean aptas para el resguardo de los suministros y eviten deterioros, pérdidas o robos.

Comprobar que las operaciones se realicen de acuerdo a los procesos previamente autorizados.

Efectuar seguimiento a recomendaciones de auditorias anteriores.

## ALCANCE

El examen comprendió la evaluación del control interno, revisión de los registros y documentación de soporte de las entradas y salidas de materiales y suministros y verificación de las existencias que se encuentran en resguardo del Almacén General, durante los periodos comprendidos del 01 de septiembre de 2020 al 30 de abril de 2021, así como seguimiento a las recomendaciones de auditorias anteriores.

## INFORMACION EXAMINADA

a) Aleatoriamente se revisaron en los meses de septiembre, noviembre y diciembre 2020, marzo y abril 2021; las constancias de Ingreso a Almacén e Inventarios (formas 1-H-AERO-CC); facturas, tarjetas récord de existencias (Kardex) y vales de materiales a Almacén de Fondos Privativos, correspondiente a los bienes transitorios (que entran y salen y por ende, no originan un stock permanente) que son requeridos para un destino específico por parte de los solicitantes, no obstante, son verificados físicamente por el personal del Almacén para realizar los registros que corresponden, los cuales entrega posteriormente a los usuarios de las diferentes unidades administrativas y por último, traslada la documentación para que se adjunte al expediente y continúe con el proceso de pago, esto con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos por la Dirección de Administración Financiera -DAF- del Ministerio del ramo.

De forma general, los documentos de soporte de cada transacción se encuentran archivados en orden y presentan íntegramente su contenido, excepto por 3 Constancias de Ingreso a Almacén e Inventarios, en los cuales por error se consignó otro número de kardex y con motivo de la revisión se corrigieron en los documentos de soporte.



La documentación objeto de revisión, corresponde a los bienes que se describen en el cuadro adjunto:

| No. | Descripción de la Compra |   | Forma<br>1-H-AERO-CCC<br>No. | Fecha      | Kardex<br>No. | fecha      | Observación  |
|-----|--------------------------|---|------------------------------|------------|---------------|------------|--|
|     | Cantidad                 | Descripción   |                              |            |               |            |  |
| 1   | 5                        | Refil-eps-4160N, EPSON botella de tinta negra 127ml                           | 23486                        | 16/04/2021 | 3714          | 16/04/2021 | papelería y numeración en orden  |
| 2   | 3000                     | Tarjeta de PVC, ancho, 54 milímetro grosor, 30 milímetro largo 85.5 milímetro | 23491                        | 28/04/2021 | 1008          | 28/04/2021 | papelería y numeración en orden  |
| 3   | 1                        | Sello shiny s-823   | 23493                        | 19/04/2021 | 3871          | 19/04/2021 | papelería y numeración en orden  |
| 4   | 1                        | interruptor a presión 30/50 psi pumptrol                                      | 23465                        | 03/03/2021 | 3718          | 03/03/2021 | papelería y numeración en orden  |
| 5   | 50                       | cinta adhesiva 1/2"yds transparente (60*12)                                   | 23473                        | 24/03/2021 | 3770          | 24/03/2021 | papelería y numeración en orden  |
| 6   | 167                      | agua pura 20 OZ tapa rosca 12u  | 23479                        | 24/03/2021 | 2376          | 24/03/2021 | papelería y numeración en orden  |
| 7   | 172                      | metros de alfombra  | 23413                        | 03/12/2020 | 2104          | 03/12/2020 | papelería y numeración en orden  |
| 8   | 6                        | cono de viento  | 23419                        | 03/12/2020 | 2936          | 03/12/2020 | papelería y numeración en orden  |
| 9   | 18                       | cono de viento  | 23419                        | 03/12/2020 | 2936          | 03/12/2020 | Por error se consignó mal el número de kardex, se observó físicamente que en realidad está en el kardex No. 3765. Se realizó la corrección en forma manual |
| 10  | 10                       | cubetas de grasa NL GI 2 complejo de litio con 3%                             | 23425                        | 11/12/2020 | 3712          | 11/12/2020 | Por error se consignó mal el número de kardex, se observó físicamente que en realidad está en el kardex No. 1493. Se realizó la corrección en forma manual |
| 11  | 4                        | repuestos y accesorios de maquinaria y equipo en general                      | 23430                        | 01/12/2020 | 3397          | 01/12/2020 | papelería y numeración en orden  |



|    |     |   |       |             |      |             |  |
|----|-----|---|-------|-------------|------|-------------|--|
| 12 | 200 | rótulos de acrílico y aluminio                                  | 23379 | 03/11/2020  | 1374 | 03/11/2020  | papelería y numeración en orden  |
| 13 | 1   | sello shyni s-823   | 23394 | 10//11/2020 | 3715 | 10//11/2020 | papelería y numeración en orden  |
| 14 | 1   | fechador shyni s-400  | 23394 | 10/11/2020  | 3715 | 10/11/2020  | papelería y numeración en orden  |
| 15 | 50  | rotulo metal con impresión vinil                                | 23405 | 30/11/2020  | 1493 | 30/11/2020  | papelería y numeración en orden  |
| 16 | 180 | tela de poliéster no tejida marca IMPERCOOL fabricado por CEMIX | 23339 | 01/09/2020  | 2649 | 01/09/2020  | por error se consigno mal el número de kardex, se observó físicamente que en realidad está en el kardex No. 2619. Se realizó la corrección en forma manual |
| 17 | 485 | Caja de 6 rollos de papel toalla..                              | 23349 | 16/09/2020  | 3813 | 16/09/2020  | papelería y numeración en orden  |
| 18 | 200 | cono de seguridad: alto: 70 cm                                  | 23359 | 29/09/2020  | 1269 | 29/09/2020  | papelería y numeración en orden  |

b) En los materiales y suministros de Librería y Limpieza que mantienen existencia, se verificó en los meses de septiembre, noviembre y diciembre 2020, marzo y abril 2021, el oportuno registro de las entradas de bienes al Almacén (por medio de los duplicados de las constancias de Ingreso a Almacén e Inventarios formas 1-H-AERO-CC, los cuales se encuentran ordenados de forma correlativa), así como de las salidas (realizadas a través de vales de suministros de limpieza y librería) y se comprobó selectivamente la exactitud de los saldos reportados en las tarjetas récord de existencias (kardex) realizando cálculos aritméticos.

c) De forma selectiva se practicó inventario físico el día 13 de mayo de 2021, con resultados satisfactorios, no obstante, se aclara que los artículos que presentan variación, obedecen a la sustracción de artículos reportados en el informe de auditoría identificado con el CUA 92905 emitido en el mes de septiembre 2020, cuyas cifras se rectificaron por medio del oficio SEG-REC-UDAI-DGAC-086-2020 de fecha 13 de octubre 2020. El detalle se muestra en las tablas siguientes:

### EXISTENCIAS DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA

| DESCRIPCIÓN              | TARJETAS RECORD DE EXISTENCIAS |              |        | Existencia física al 13/05/2021 | DIFERENCIA |            |
|--------------------------|--------------------------------|--------------|--------|---------------------------------|------------|------------|
|                          | No. Tarjeta                    | Registros al | saldos |                                 |            |            |
| BASES DE METAL PARA MOPA | 2876                           | 25/11/2020   | 6      | 6                               | 0          | CONCILIADO |
| BASUREROS                | 3792                           | 12/04/2021   | 528    | 528                             | 0          | CONCILIADO |



|                                   |      |            |        |        |        |            |
|-----------------------------------|------|------------|--------|--------|--------|------------|
| BOLSAS GRANDES PARA BASURA        | 3885 | 26/04/2021 | 31,700 | 31,700 | 0      | CONCILIADO |
| BOLSAS MEDIANAS PARA BASURA       | 3521 | 26/04/2021 | 9,000  | 9,000  | 0      | CONCILIADO |
| BOLSAS PEQUEÑAS PARA BASURA       | 3885 | 26/04/2021 | 3,000  | 3,000  | 0      | CONCILIADO |
| COLOR LIQUIDO GALON               | 3828 | 14/04/2021 | 1,128  | 1,128  | 0      | CONCILIADO |
| CUBETAS PLASTICAS                 | 3544 | 12/04/2021 | 371    | 371    | 0      | CONCILIADO |
| DESINFECTANTE LIQUIDO GALON       | 3863 | 26/04/2021 | 496    | 496    | 0      | CONCILIADO |
| DESODORANTE AMBIENTAL SPRAY       | 3827 | 08/04/2021 | 11     | 8      | 3      | FALTANTE   |
| ESPONJAS VERDES DE FIBRA          | 3911 | 26/04/2021 | 240    | 240    | 0      | CONCILIADO |
| GEL ANTIBACTERIAL                 | 3902 | 04/05/2021 | 899    | 847    | 52     | FALTANTE   |
| GUANTES DE NEOPRENO               | 3852 | 15/10/2020 | 24047  | -      | 24,047 | FALTANTE   |
| GUANTES GRANDES DE HULE           | 3884 | 26/04/2021 | 30     | 30     | 0      | CONCILIADO |
| GUANTES PEQUEÑOS DE HULE          | 3912 | 26/04/2021 | 17     | 17     | 0      | CONCILIADO |
| INSECTICIDA EN AEROSOL            | 3904 | 12/02/2021 | 14     | -      | 14     | FALTANTE   |
| JABON LIQUIDO PARA MANOS 800 ML   | 3891 | 26/04/2021 | 1041   | 1,027  | 14     | FALTANTE   |
| JABON EN POLVO POR LIBRA          | 3903 | 26/04/2021 | 2080   | 2,080  | 0      | CONCILIADO |
| LIMPIADOR DE MUEBLES              | 3818 | 12/04/2021 | 20     | 20     | 0      | CONCILIADO |
| LIMPIADOR DE TELA                 | 3907 | 26/04/2021 | 1994   | 1,994  | 0      | CONCILIADO |
| MECHAS DE TELA PARA TRAPEAR       | 3807 | 03/05/2021 | 1002   | 9      | 0      | CONCILIADO |
| MASCARILLAS QUIRURGICAS           | 3923 | 04/05/2021 | 42985  | 29,550 | 13,435 | FALTANTE   |
| MOPAS DE TELAS PARA TRAPEAR       | 3535 | 12/04/2021 | 563    | 563    | 0      | CONCILIADO |
| PAPEL HIGIENICO CAJA DE 12 ROLLOS | 3906 | 27/04/2021 | 1507   | 1,507  | 0      | CONCILIADO |
| PAPEL TOALLA CAJA DE 06 ROLLOS    | 3892 | 12/04/2021 | 60     | 56     | 4      | FALTANTE   |
| PLUMERO LIMPIA POLVO              | 3356 | 06/04/2021 | 192    | 196    | 0      | CONCILIADO |
| PALAS PARA BASURA                 | 3883 | 12/04/2021 | 129    | 129    | 0      | CONCILIADO |
| PALO CON RESORTE PARA TRAPEAR     | 3814 | 30/12/2021 | 99     | 99     | 0      | CONCILIADO |
| VENTOSAS PARA SANITARIO           | 3916 | 12/04/2021 | 151    | 151    | 0      | CONCILIADO |

## EXISTENCIAS DE SUMINISTROS DE LIBRERIA

| DESCRIPCIÓN                     | TARJETAS RECORD DE EXISTENCIAS |              |        | Existencia física al 13/05/2021 | DIFERENCIA |            |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------|--------|---------------------------------|------------|------------|
|                                 | No. Tarjeta                    | Registros al | Saldos |                                 |            |            |
| LAPICEROS TINTA ROJA            | 3845                           | 04/05/2021   | 503    | 503                             | 0          | CONCILIADO |
| LIBRETAS PARA TAQUIGRAFIA       | 3812                           | 16/04/2021   | 293    | 293                             | 0          | CONCILIADO |
| LIBROS DE ACTAS DE 200 FOLIOS   | 3205                           | 16/04/2021   | 954    | 954                             | 0          | CONCILIADO |
| MARCADORES PERMANENTES          | 3857                           | 16/04/2021   | 582    | 582                             | 0          | CONCILIADO |
| MASKING TAPE DE UNA PULGADA     | 3879                           | 04/05/2021   | 1144   | 1,144                           | 0          | CONCILIADO |
| MASKING TAPE DE DOS PULGADAS    | 3837                           | 25/03/2021   | 731    | 731                             | 0          | CONCILIADO |
| PAPEL BOND TAMAÑO CARTA RESMAS  | 3899                           | 04/05/2021   | 1740   | 1,710                           | 30         | FALTANTE   |
| PAPEL BOND TAMAÑO OFICIO RESMAS | 3881                           | 04/05/2021   | 1405   | 1,405                           | 0          | CONCILIADO |
| PERFORADORES DE TRES AGUJEROS   | 3878                           | 10/03/2021   | 0      | 0                               | 0          | CONCILIADO |
| POST-IT GRANDES                 | 3868                           | 04/05/2021   | 696    | 708                             | 0          | CONCILIADO |
| POST-IT MEDIANOS                | 3890                           | 04/05/2021   | 264    | 276                             | 0          | CONCILIADO |
| POST-IT PEQUEÑOS                | 3920                           | 04/05/2021   | 444    | 456                             | 0          | CONCILIADO |
| REGLAS DE METAL                 | 3862                           | 16/04/2021   | 870    | 870                             | 0          | CONCILIADO |



|                                  |      |            |      |       |   |            |
|----------------------------------|------|------------|------|-------|---|------------|
| SACAPUNTAS DE METAL              | 3900 | 12/04/2021 | 1276 | 1,276 | 0 | CONCILIADO |
| SOBRES MANILA MEDIA CARTA        | 3876 | 14/04/2021 | 450  | 450   | 0 | CONCILIADO |
| SOBRES MANILA TAMAÑO CARTA       | 3867 | 14/04/2021 | 300  | 330   | 0 | CONCILIADO |
| TABLILAS DE MADERA T/CARTA       | 3880 | 04/05/2021 | 15   | 18    | 0 | CONCILIADO |
| TIJERAS UNIDAD                   | 3844 | 16/04/2021 | 701  | 701   | 0 | CONCILIADO |
| TINTA PARA ALMOHADILLAS          | 3710 | 16/04/2021 | 71   | 71    | 0 | CONCILIADO |
| TONER CANON GRP -22              | 3276 | 20/05/2013 | 2    | 2     | 0 | CONCILIADO |
| TONER HP C7115X                  | 3189 | 15/07/2012 | 3    | 3     | 0 | CONCILIADO |
| TONER XEROX 113R 173 NEGRO No 32 | 2951 | 10/10/2008 | 26   | 26    | 0 | CONCILIADO |
| TONER HP -C4096A                 | 1666 | 14/01/2014 | 4    | 4     | 0 | CONCILIADO |
| TONER LEXMARK T522 12A6630       | 1774 | 01/09/2006 | 5    | 5     | 0 | CONCILIADO |
| TONER SAMSUNG MLT 104            | 3254 | 26/06/2012 | 1    | 1     | 0 | CONCILIADO |

d) Se practicó corte a las formas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas y se obtuvieron los resultados siguientes:

#### Forma 1-H-AERO-CCC "Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventarios"

| Ultima Utilizada | Por utilizar     | Existencias al 13/05/2021 |
|------------------|------------------|---------------------------|
| 23497            | 23,498 al 29,000 | 5,503                     |

#### Tarjeta Record de Existencias (kardex)

| Ultima Utilizada | Por utilizar   | Existencias al 13/05/2021 |
|------------------|----------------|---------------------------|
| 3925             | 3,926 al 5,000 | 1,075                     |

#### Requisición de Materiales a Almacén Fondo Rotativo \*

| Ultima Utilizada             | Por utilizar | Existencias al 13/05/2021 |
|------------------------------|--------------|---------------------------|
| Aún no se empieza a utilizar | 7,000        | 7,000                     |

#### Requisición de Suministros de Librería\*

| Ultima Utilizada             | Por utilizar | Existencias al 13/05/2021 |
|------------------------------|--------------|---------------------------|
| Aún no se empieza a utilizar | 4,000        | 4,000                     |

#### Requisición de Suministros de Limpieza\*

| Ultima Utilizada             | Por utilizar | Existencias al 13/05/2021 |
|------------------------------|--------------|---------------------------|
| Aún no se empieza a utilizar | 4,000        | 4,000                     |

\*Formularios de requisición pendiente de iniciar su utilización, en virtud, que aún se encuentre pendiente la autorización de los libros de cuenta corriente para el registro y control de los citados formularios, por parte de la Contraloría General de Cuentas.

e) De forma selectiva se revisaron los reportes de existencias (sin incluir el costo por artículo y totales generales) correspondientes a los meses de septiembre, noviembre y diciembre 2020, marzo y abril 2021 elaborados por el Almacén (con



fines informativos para las autoridades superiores) y para corroborar su confiabilidad, se compararon contra los saldos que reportan las tarjetas récord de existencias, en ambos, no se detectaron diferencias.

## NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

1. A pesar del seguimiento realizado por la Unidad de Auditoría Interna y durante el desarrollo de la presente auditoría, se observó que:

a) En las instalaciones del Almacén General aún no se tienen los sistemas de detección de humo y circuito cerrado (cámaras), tampoco se han realizado los trabajos de mantenimiento orientados a reforzar la seguridad, los cuales pueden mitigar el riesgo de que se originen sustracciones de artículos.

b) Hace aproximadamente 2 años, se recomendó la creación de un sistema informático para el Almacén; sin embargo, a la fecha, este muestra poco avance en su desarrollo, por consiguiente, las operaciones del Almacén se continúan actualizando de forma manual en lo que respecta a tarjetas récord de existencias y vales de suministros de limpieza y librería y, de forma electrónica utilizando el programa Excel, las constancias de ingresos a almacén e inventario, vales de materiales a almacén fondos privativos y reporte mensual de existencias, manteniendo el riesgo de no contar con información segura, oportuna y confiable, en consecuencia, será necesario que la Unidad de Auditoría Interna, continúe participando en las reuniones que se programen en el futuro, con el fin de cumplir este objetivo en el mediano plazo.

2. Entre los artículos de librería, existen algunos toner que se mantienen en stock desde hace varios años, los cuales por su antigüedad es probable que ya no sean útiles (aclarando que el manual de normas y procedimientos del Almacén no regula este tipo de eventos), para confirmar tal extremo, por medio del requerimiento 104397-1-2021-003/GSI de fecha 26 de mayo de 2021, se solicitó al Almacén General, que solicitara opinión a la Unidad de Informática y Tecnología sobre la funcionalidad de los toner y, si aún existe equipo de impresión que utilice los suministros siguientes:

| Nombre del artículo              | No. de tarjeta Kardex | Cantidad en existencia | Fecha de último movimiento |
|----------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|
| TONER HP C7115X                  | 3189                  | 3                      | 15/07/2012                 |
| TONER XEROX 113R 173 NEGRO No 32 | 2951                  | 26                     | 10/10/2008                 |
| TONER HP -C4096A                 | 1666                  | 4                      | 14/01/2014                 |
| TONER LEXMARK T522 12A6630       | 1774                  | 5                      | 01/09/2006                 |
| TONER SAMSUNG MLT 104            | 3254                  | 1                      | 26/06/2012                 |



En respuesta se recibieron los oficios: a) DAG-40-2021 de fecha 08 de junio de 2021 emitido por el Departamento del Almacén General indicando que según lo manifestado por la Unidad de Informática y Tecnología, no existe equipo de impresión, b) 182-IT-2021 de fecha 21 de junio de 2021 emitido por la Unidad de Informática y Tecnología, confirmando que no hay impresoras y que no poseen equipo para determinar si los tóner se encuentran defectuosos, además, estos tampoco tienen fecha de vencimiento.

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

### AUDITORÍA ESPECIAL AL ALMACÉN PERÍODO DEL 01 DE FEBRERO AL 31 DE AGOSTO DE 2020 INFORME CUA-92489 EMITIDO EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2020

|  |                        | SEG-REC-UADI-DGAC-044 REF- S-7     |       |  |
|--|------------------------|------------------------------------|-------|--|
| Unidad Administrativa y tipo de Auditoría.   | "Auditoría de Almacén" |                                    |       |  |
| Fecha del Informe y período:   | sep20                  | 01 de febrero al 31 de agosto 2020 |       |  |
| Número del Informe:  | 92905                  |                                    |       |  |
| Se recomienda al Director General que gire las instrucciones siguientes:   | IM*                    | EP**                               | IN*** | RESULTADOS   |
| <b>RECOMENDACIONES GENERALES</b>   |                        |                                    |       |  |
| Al Sub Director Administrativo, a efecto de:   |                        |                                    |       |  |
| Código 92905RG01   |                        |                                    |       |  |
| 1. Solicitar opinión a la Unidad de Asesoría Jurídica, con relación a las acciones legales que corresponden, derivado del faltante de artículos de Limpieza y Librería determinado en el Almacén General, el cual se muestra en el cuadro siguiente: |                        | X                                  |       | De conformidad con el oficio DS-1951/2020/NRQG/jj de fecha 02 de diciembre de 2020, el anterior Jefe de la Jefatura de Asesoría Jurídica, consideró que no es necesario ni pertinente solicitar más opiniones jurídicas, en virtud, que dentro de este caso ya se emitió una opinión jurídica respecto a las obligaciones y responsabilidades que conlleva lo sucedido, no obstante, adjunta la Diligencia No. 290- 2020. Ref. Pacach. Guatemala, 19 de Agosto del año 2020, ante la Policía Nacional Civil Comisaría Trece Subestación 13-3-1 LA RURAL, la cual refiere a lo manifestado por el Señor Álvaro Humberto Solís Calvo; Jefe del Almacén General y, quien constató que le hacía falta producto en el Almacén General, así también acompaña copia del Memorial dentro del expediente MP-001-2020-36025, en ese sentido, la recomendación se considera implementada. |



Al Sub Director Administrativo quien deberá a su vez instruir al Jefe del Almacén General, a efecto de:

Código 92905RG02

1. Reactivar e implementar de inmediato el Sistema Informático desarrollado para la administración de los módulos que integran los procesos del almacén.

X

De conformidad con el oficio No. DAG-03-2021 recibido en esta UDAI el 29 de enero de 2021, el Jefe del Departamento de Almacén General informa: "(...) Relacionado con Software informático para el control de ingresos y egresos del Almacén; hasta el momento se han trabajado algunos módulos, sin embargo por las nuevas recomendaciones de la Auditoría Interna de la Dirección General de Aeronáutica Civil se tendrán que hacer los cambios y ajustes al sistema, se ha llevado tanto tiempo porque se ha trabajado por lapsos de tiempo en reuniones cada 15 días o 1 mes con uno o dos representantes de informática y 1 o 2 representantes de almacén, para que la unidad de informática realice un módulo cuando lo tiene implementado se realiza la próxima reunión y trabajan en el siguiente módulo y así sucesivamente, porque la unidad de informática no tiene nombrado un programador que este permanente en el Departamento de Almacén para el desarrollo y finalización del programa, por lo cual va lenta la implementación, pero se seguirá trabajando hasta que se logre la finalización del programa y se capacite al personal del almacén y se hagan los trámites administrativos para la implementación.

**Esta UDAI, considera la recomendación en proceso, en virtud de, los comentarios expuestos, no obstante, se sugiere considerar dentro de sus prioridades esta recomendación, derivado que esta herramienta tecnológica será de mucho apoyo, para mejorar el control de los ingresos y egresos al Almacén General, en ese sentido, se requiere que en próxima reunión con la Unidad de IT, realicen un plan de trabajo concreto acompañado de un programa de actividades, en el cual se demuestre el avance del cumplimiento de este, de lo contrario indicar la posible fecha de conclusión del desarrollo del software, pruebas de operatoria y aceptación final de funcionamiento y consecuentemente migrar la información para el desvolviendo normal del flujo de las operaciones del Almacén.**

Código 92905RG07

6. Solicitar a cada una de las Unidades Administrativas que correspondan, la devolución oficial de todos los talonarios que actualmente usan, con el fin de centralizarlos en el Almacén para su respectiva asignación correlativa en la entrega de artículos de librería y suministros de limpieza.

X

De conformidad con el oficio No. DAG-03-2021 recibido en esta UDAI el 29 de enero de 2021, el Jefe del Departamento de Almacén General informa: "(...) Todas las Unidades que contaban con Talonarios de Suministros de Limpieza y Útiles de Librería fueron devueltos al Almacén General, sin embargo alguno vienen incompletos porque ya se habían utilizados dicho formularios y trasladado copia del control de Requisiciones de Suministros de Limpieza y Suministros de Librería ordenados de menos a mayor para su uso."



|   |              |  |
|---|--------------|--|
| Código 92905RG08  | X            | <p>Esta UDAI considera en proceso esta recomendación, en virtud que, todavía no indican sí, la totalidad de talonarios, se encuentran en custodia del Almacén General, para su uso respectivo, observando que faltan algunos correlativos en la integración que proporcionan, (se sugiere con nombre y firma de persona responsable de su elaboración), en ese sentido a la espera de la información.</p>  |
| <p>Gestionar ante la Sección de Formas y Talonarios de la Contraloría General de Cuentas, la autorización de las formas denominadas "Requisición suministros de librería" y "Requisición suministros de limpieza", para documentar de forma centralizada la entrega de artículos de librería y suministros de limpieza.</p> | X            | <p>De conformidad con el oficio No. DAG-03-2021 recibido en esta UDAI el 29 de enero de 2021, el Jefe del Departamento de Almacén General informa: "(...) Le traslado copia de Requisición de Suministros de Limpieza No. 1 y 1 Requisición de Suministros de Librería No.1, ambas ya autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, sin embargo aún no se pueden utilizar porque falta la autorización ante la Contraloría general de Cuentas del libro de cuenta corriente para llevar el control de las Requisiciones.</p> <p>Esta UDAI considera la recomendación en proceso, en virtud, que muestran copias simples de las formas REQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA No. 00001 y REQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE LIBRERÍA No. 00001, en ese sentido, a la espera de la autorización del libro de cuenta corriente ante la Contraloría General de Cuentas.</p> |
| *IMPLEMENTADA   | **EN PROCESO | ***INCUMPLIDA  |

## RECOMENDACIÓN GENERAL

Se recomienda al Señor Director General que gire instrucciones a la Subdirección Administrativa, para que ésta a su vez gire sus instrucciones al Almacén General, a efecto de:

Proponer la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Almacén General identificado con el código AG-NP-001-2018 con vigencia al 10 de octubre 2018, principalmente para incluir en este, un procedimiento relacionado con la baja de los productos y/o artículos; que cumplan con las condiciones de deterioro, en desuso, obsoletos, descontinuados, entre otros, en virtud que estos sobrevaloran el costo total del inventario y posteriormente, a la aprobación del Manual, identificar los artículos que reúnan estas características para la baja correspondiente, con la finalidad de optimizar espacios y depurar el inventario de suministros del Almacén. (referencia código 104397RG01)



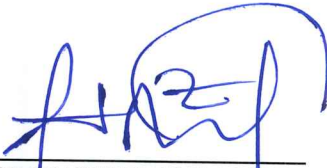
**DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA**

| No. | Nombre                          | Cargo                            | Del        | Al         |
|-----|---------------------------------|----------------------------------|------------|------------|
| 1   | FRANCIS ARTURO ARGUETA AGUIRRE  | DIRECTOR GENERAL                 | 01/09/2020 | 30/04/2021 |
| 2   | ALVARO HUMBERTO SOLIS CALVO     | JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALMACEN | 01/09/2020 | 30/04/2021 |
| 3   | OTILIO BENJAMIN LOPEZ MALDONADO | SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO       | 01/09/2020 | 31/12/2020 |
| 4   | NERI ARSENIO RUANO ESCOBAR      | SUB DIRECTOR ADMINISTRATIVO      | 22/03/2021 | 30/04/2021 |



**COMISION DE AUDITORIA**

  
GLADYS ESTELA SI DE LA ROSA  
Auditor

  
ISAURO HOMERO ZAVALA GARCIA  
Supervisor

  
OSCAR LEOPOLDO OVANDO HERNANDEZ  
Director

