

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA  
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA  
Del 01 de Julio de 2022 al 30 de Abril de 2023  
CAI 00006**

**GUATEMALA, 19 de Diciembre de 2023**



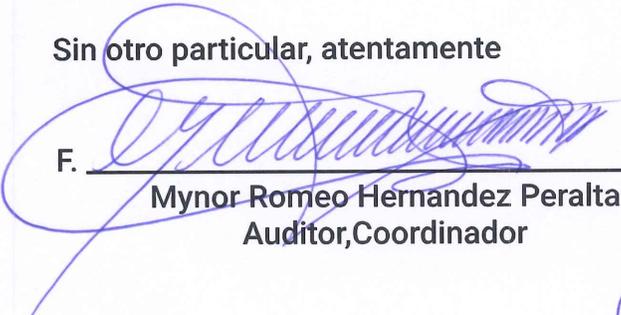
Guatemala, 19 de Diciembre de 2023

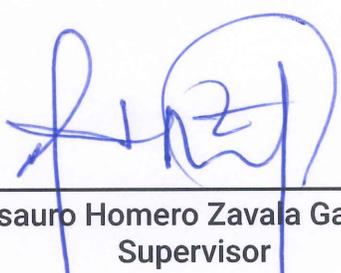
**DIRECTOR GENERAL:**  
**FRANCIS ARTURO ARGUETA AGUIRRE**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**  
Su despacho

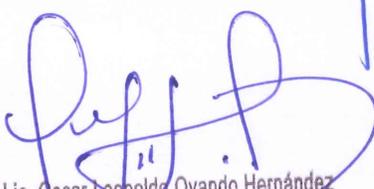
Señor(a):

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-006-2023, emitido con fecha 29-03-2023, hago de su conocimiento en el informe de auditoría interna, actuamos de conformidad con la ordenanza de auditoría interna Gubernamental y Manual de Auditoría Interna

Sin otro particular, atentamente

F.   
Mynor Romeo Hernandez Peralta  
Auditor, Coordinador

F.   
Isaura Homero Zavala Garcia  
Supervisor

  
Lic. Oscar Leopoldo Ovando Hernández  
Jefe de la Unidad de Auditoría Interna  
**DGAC**  
DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

## Indice

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	4
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS	4
4. OBJETIVOS	4
4.1 GENERAL	4
4.2 ESPECÍFICOS	5
5. ALCANCE	5
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	5
6. ESTRATEGIAS	6
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	6
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	6
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	15
ANEXO	16



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 MISIÓN

La Dirección General de Aeronáutica Civil es la institución responsable de normar, administrar, fortalecer, facilitar y vigilar la prestación de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, conforme a la legislación vigente y acuerdos internacionales ratificados por el Estado de Guatemala.

### 1.2 VISIÓN

Ser líder regional en seguridad operacional y la administración, facilitación y vigilancia de los servicios aeroportuarios y aeronáuticos, elevando los estándares de calidad para seguridad y sostenibilidad del sistema de aviación civil.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

De conformidad con el Acuerdo A-70-2021 aprobado por la Contraloría General de Cuentas, el trabajo de la Unidad de Auditoría Interna se realizará con base:

1. Normas de Auditoría Interna Gubernamental. -NAIGUB-
2. Manual de Auditoría Interna Gubernamental. -MAIGUB-
3. Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.

Nombramiento(s)

No. 006-2023

## 3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS

Para la realización de la auditoría se observaron las Normas de Auditoría Interna Gubernamental siguientes:

- NAIGUB-1 Requerimientos generales;
- NAIGUB-2 Requerimientos para el personal de auditoría interna;
- NAIGUB-3 Evaluaciones a la actividad de auditoría interna;
- NAIGUB-4 Plan Anual de Auditoría;
- NAIGUB-5 Planificación de la auditoría;
- NAIGUB-6 Realización de la auditoría;
- NAIGUB-7 Comunicación de resultados;
- NAIGUB-8 Seguimiento a recomendaciones.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 GENERAL

Evaluar que el Sistema de Control Interno esté operando adecuadamente en la Unidad de Ingresos con relación a la gestión, registro, control y seguimiento en el cobro de los Servicios Aeroportuarios; así como comprobar que en la prestación de servicios



aeroportuarios se aplique correctamente lo establecido en el Reglamento Tarifario, así como otros aspectos que en el desarrollo de la auditoría se consideren importantes y que no dañen ni afecten los intereses del Estado.

#### 4.2 ESPECÍFICOS

- Comprobar que existe correspondencia entre la información de los ingresos reportados en las Liquidaciones presentadas por el Crédito Hipotecario Nacional, con los del Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) y del Libro de Ventas y Servicios Prestados del IVA.
- Determinar por medio de una muestra que las Líneas Aéreas que hicieron uso de los Servicios Aeroportuarios, pagaron las contraseñas de cobro por los montos y en el plazo respectivo.
- Comprobar por medio de una muestra que las Boletas de Servicios por Derechos Aeroportuarios (Tránsito / Rampa) que les fueron emitidas a las Líneas Aéreas, fueron incluidas dentro de las Contraseñas de Cobro.
- Verificar que los pagos por Servicios Aeroportuarios efectuados extemporáneamente, tienen agregado el valor por concepto de intereses moratorios y que la tasa aplicada corresponde a la legalmente establecida.
- Comprobar mediante una muestra selectiva, que los ingresos recaudados por concepto de Servicios Aeroportuarios, se encuentran debidamente Facturados, registrados en el Libro de Ventas y declarados oportunamente en el IVA.
- Verificar a través de una muestra, que aquellos vuelos catalogados como vuelos privados, cuenten con la boleta de pago respectiva.

#### 5. ALCANCE

El examen se llevó a cabo en la Unidad de Ingresos y en la Sección de Tesorería del Departamento Financiero, y se enfocó en establecer con base en la selección de una muestra, que los ingresos por concepto de Servicios Aeroportuarios generados durante el período comprendido del 01 de julio de 2022 al 30 de abril de 2023, fueron debidamente gestionados y cobrados por la Unidad de Ingresos, que fueron correctamente recaudados por el Banco CHN, que éstos son razonables y tienen correspondencia con las Operaciones de Vuelo reportadas y registradas por el Departamento de Operaciones Aeroporturias.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	Ingresos por Servicios Aeroportuarios	100	NO		54

#### 5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

1. A la fecha de realizar la planificación de la presente auditoría, se estableció por medio



*[Handwritten signature]*

de las respuestas al Cuestionario de Control Interno por parte de la Unidad de Ingresos, que aún no se cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para la administración y control del rubro de Ingresos por Servicios Aeroportuarios, el cual según la Unidad de Ingresos el proyecto se encuentra desde el 3/6/2022 en proceso de Revisión en la Unidad de Planificación.

2. El inicio de la presente auditoría fue notificada con fecha 19/4/2023, sin embargo, se tuvo la limitante que debido a las constantes solicitudes de prórroga para entregar la información y documentación, la misma no se pudo ejecutar en las fechas programadas.

## 6. ESTRATEGIAS

Para ejecutar el trabajo de auditoría, en primer plano se notificó al Departamento Financiero y a la Unidad de Ingresos, el Cuestionario de Control Interno para conocer el área objeto de la auditoría y determinar el alcance de la revisión. Posteriormente se notificó los Requerimientos Nos. 1, 2, 3, 4 y 5, relacionados con información referente a Boletas, Contraseñas, reportes de ingresos recaudados por CHN, libros de ventas y servicios prestados del IVA, así como la relacionada con la aclaración de inconsistencias determinadas con base en la información aportada y examinada. Para realizar el trabajo de revisión, se seleccionó una muestra de las Líneas Aéreas que representan los mayores ingresos del período auditado, para comprobar que todos los movimientos aeroportuarios que reportó el Departamento de Operaciones fueron oportuna y debidamente cobrados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado, y para el caso de los pagos atrasados, comprobar que se haya calculado y cobrado los intereses moratorios.

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

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

## 8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

1. Recuperación de Ingresos por Contraseñas de Cobro que se habían dejado con estatus PENDIENTE

Con fecha 9 de mayo de 2023, por medio del Requerimiento No. 1-CAI00006-2023/mrhp (numeral 9), se dio a conocer a la Unidad de Ingresos, un listado de 134 contraseñas de Cobro que según el Sistema de Cobros de DGAC, se encontraban con estatus PENDIENTE las cuales hacían un total de Q3,737,517.10, observando que entre dichas contraseñas se encontraban pendientes de pago períodos muy atrasados, como son los ciclos de MAR2020 (CSA-1692), DIC2020 (CSA-1693), además de períodos correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023.



Al alertar sobre esa situación a la Unidad de Ingresos, ésta procedió a iniciar las gestiones de cobro correspondientes a las Líneas Aéreas deudoras, para que hicieran efectivo sus pagos atrasados, logrando con nuestra intervención que en el mes de mayo a partir del 18/5/2023 se obtuviera una recaudación de Servicios Aeroportuarios por deudas atrasadas, la cantidad de Q1,514,856.45; en el mes de Junio la cantidad de Q986,477.41 y en el mes de Julio la cantidad de Q679,833.73, haciendo un total recaudado al 28/7/2023 de Q3,181,167.59, tal como se evidencia en el ANEXO 1 adjunto al presente informe.

Del total adeudado, se ANULARON 4 contraseñas que hacían un total de Q236,778.83 y quedó pendiente de pago la cantidad de Q319,570.68, deuda que corresponde a la Aerolínea ARM AVIACION S.A., cuyos períodos corresponde a ciclos del año 2021 y 2022, deuda morosa que ya se hizo del conocimiento de la Unidad de Asesoría Jurídica por medio del Oficio No. 069-DTES-2023 del 28/3/2023 para que procediera al cobro administrativo, pero a la fecha no se tiene ningún resultado.

CONTRASEÑAS PAGADAS	119	Q3,181,167.59
CONTRASEÑAS ANULADAS	004	Q 236,778.83
CONTRASEÑAS PENDIENTES	011	Q 319,570.68
TOTAL	134	Q3,737,517.10

No está demás hacer ver que, dentro de los Estados de Cuenta que proporcionó la Unidad de Ingresos con fecha 30/5/2023, correspondiente a la Línea Aérea AERO RUTAS MAYA S.A. consigna contraseñas emitidas a la Aerolínea ARM AVIACIÓN S.A. NIT 1689835-4, existiendo la duda si corresponden a la misma persona jurídica, lo cual fue consultado a la Unidad de Ingresos, pero no aportó ninguna aclaración, por lo que no hay consistencia en los datos de este cliente. Si en el caso fueran la misma persona jurídica, es oportuno advertir que se estableció que dicho Estado de Cuenta se encuentra desactualizado, toda vez que no consigna las contraseñas que se encuentran con estatus PENDIENTE dentro del Sistema de Cobro de la DGAC tales como las CSA-1351, CSA-1366, CSA-1523, CSA-1601, CSA-1628, CSA-1734, CSA-1735, CSA-1752, CSA-1753, CSA-1893 y CSA-2029, así como de otras contraseñas que ya se encuentran pagadas. Este hecho pone de manifiesto la falta de certeza en la información que se maneja en los Estados de Cuenta de los Operadores Aéreos y de los Arrendatarios, y esto se debe a dos factores principales, uno, que dichos controles se llevan de manera manual y la otra, no se aplican procesos de supervisión y validación de la información que se registra, por lo que el margen de error es muy alto y suceden este tipo irregularidades.

Por otro lado, para comprobar el motivo por el cual muchas de las contraseñas no habían sido pagadas aún, pese a su antigüedad, se dio seguimiento a las contraseñas que estaban pendientes de pago y se verificó si estaban registradas dentro del Control de Cuentas por Cobrar (CXC) de Servicios Aeroportuarios que presentó la Unidad de Ingresos, que dicho sea de paso, se lleva en forma manual también, comprobando que de las 134 contraseñas que tenían estatus PENDIENTE al 9/5/2023 dentro del Sistema, solamente 39 estaban registradas como Cuenta por Cobrar, por lo tanto, se concluye



que dicho registro carece de certeza en cuanto a los datos y valores que se manejan.

Esta prueba también nos permitió comprobar que no se está haciendo de manera oportuna las gestiones de cobro de las contraseñas por parte de la Unidad de Ingresos, toda vez que como se evidenció con las contraseñas CSA-1734 y CSA-1735, emitidas a nombre de ARM AVIACIÓN S.A. para cobrar Servicios Aeroportuarios prestados en el mes de DIC2021, dichas contraseñas se emitieron hasta el 10/08/2022, es decir 8 meses después, corriendo el riesgo que se conviertan en cuentas incobrables, ya que a la presente fecha aún están PENDIENTES de pago. En igual situación se encuentra la contraseña CSA-1695 emitida a LAAT´S S.A., que corresponde al período de AGO2021, cuya contraseña se emitió hasta el 3/08/2022, es decir, 12 meses después, y como si fuera poco, al calcular los intereses por mora en que incurrió el cliente, los días de atraso no se contabilizaron a partir del 6to. día de emitida la contraseña como lo establece el numeral 3 del artículo 24 del Reglamento Tarifario, sino que se le dio de gracia un total de 81 días más, perjudicando de esa manera a la DGAC, ya que se dejó de percibir intereses por un aproximado de Q3,208.29, situación que se observó reiteradamente en otros casos, como puede observarse en el ANEXO 2 adjunto al presente informe.

## 2. Códigos Faltantes dentro del Correlativo del Reportes de Vuelos de Operaciones

Para llevar a cabo la presente auditoría, se efectuaron pruebas selectivas, utilizando para el efecto información contenida en el Sistema de Cobros de la DGAC, generando los reportes de Boletas de Tránsito y de Rampa, los cuales fueron comparados con los Reportes de Movimientos de Vuelos Comerciales, Privados y de Carga que registra el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, con el objetivo de comprobar que cada vuelo reportado por Operaciones tuviera emitida su respectiva boleta de Servicios Aeroportuarios.

Como resultado de nuestras pruebas, se identificaron 99 Códigos o números correlativos (4 de Vuelos Privados, 79 de Vuelos de Cargueros y 16 de Vuelos Comerciales) que hacen falta dentro de los Reportes de Vuelos registrados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, lo que nos llevó a presumir que hubo vuelos que no fueron reportados a la Unidad de Ingresos y por ende no les fue emitida la respectiva boleta de Servicios Aeroportuarios o que fueron sustituidos por otro código, en el caso hayan sido anulados.

Ante dicho escenario, con fecha 31/10/2023, se notificó el Requerimiento No. 5-CAI00006-2023/mrhp al jefe del Departamento de Operaciones Aeroportuarias, para que procediera a verificar dentro de sus registros e informara a qué vuelos correspondían y el motivo por el cual dichos correlativos no figuraban dentro de los reportes de movimientos aeroportuarios y si los mismos fueron anulados, que indicara con qué otros códigos fueron sustituidos.

Con fecha 3/11/2023, el jefe del Departamento de Operaciones emitió su Oficio No. 409-2023- OPS- AILA, en donde hace ver que, para dar la respuesta al referido



Requerimiento, necesitaba datos específicos como número y fecha de vuelo, así como número de matrícula, lo cual es risible ya que esos datos son los que precisamente esperábamos que nos proporcionaran. Si hubiera tenido buena disposición el referido jefe en proveer la información requerida, la verificación se facilitaba con sólo comprobar el Código anterior y el posterior, para establecer por qué motivo el código intermedio no fue reportado.

Derivado de lo anterior, no fue posible comprobar el motivo por el cual la boleta de Tránsito No. 412008 que había sido supuestamente registrada en el código 11522, que fue emitida para el Vuelo N961SP de fecha 7/3/2023 a nombre de LAATS e incluida dentro de la Contraseña de Cobro No. CSA-2303, fue ANULADA con fecha 24/5/2023 y se desconoce si fue sustituida por otra, por lo que resulta inconsistente tal situación y surge la duda razonable en cuanto a cuáles son los motivos por los cuales se elimina un Código del control de Operaciones que se lleva para el efecto.

Lo anterior, no es más que una muestra de la falta de control que existe dentro del Departamento de Operaciones con relación a la oportuna intervención que deben tener en reportar todos y cada uno de los vuelos que ingresan y salen del Aeropuerto Internacional La Aurora, y tener ante cualquier cuestionamiento sobre ese aspecto, las respuestas o aclaraciones que corresponda y no eludir, como en este caso, su responsabilidad en brindar la información operacional que obligatoriamente debe manejar, según los Manuales de Normas y Procedimientos vigentes.

### 3. Vuelos no reportados por el Departamento de Operaciones

Al hacer el cruce de información entre las Boletas de Tránsito y de Rampa, contra los Reportes de Movimientos de Vuelos Comerciales, Privados y de Carga que registra el Departamento de Operaciones Aeroportuarias, se detectó que se emitieron 10 Boletas por Servicios Aeroportuarios a Vuelos que no fueron reportados por el Departamento de Operaciones. Al consultar a la Unidad de Ingresos sobre esa inconsistencia, manifestó que se emitieron dichas Boletas a solicitud del Operador Aeroportuario (Línea Aérea).

Para obtener la versión del Departamento de Operaciones sobre ese particular, por medio del Requerimiento de Información No. 5- CAI00006-2023/mrhp se solicitó que verificara en sus controles a efecto de establecer si dichos vuelos se realizaron realmente o no, o por el contrario pronunciarse si hubo algún tipo de error en la información generada y trasladada a la Unidad de Ingresos, para lo cual debía adjuntar la documentación pertinente para aclarar y/o desvanecer dichas inconsistencias.

Al respecto de este punto, el jefe del Departamento de Operaciones Aeroportuarias se abstuvo de emitir algún comentario, por lo que no fue aclarada esa problemática.

### 4. Inconsistencias detectadas en las boletas de Servicios Aeroportuarios emitidas a Aerolíneas Comerciales de Pasajeros



Uno de los objetivos de la presente auditoría era comprobar que todos los vuelos registrados por el Departamento de Operaciones Aeroportuarias estuvieran soportados por una boleta de Servicios Aeroportuarios (Transito/Rampa); para ese efecto, se utilizó la información registrada dentro del Sistema de Cobros de DGAC, generando los reportes correspondientes a BOLETAS de Tránsito y de Rampa emitidas para el cobro de los Servicios Aeroportuarios a las Líneas Aéreas de UNITED AIRLINES INC., COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A., AMERICAN AIRLINES y DELTA AIRLINES y al realizar nuestras pruebas de auditoría, se determinaron varias inconsistencias relacionadas con los cobros de los Servicios Aeroportuarios, tales como: a) falta de cobro, b) cobro de menos, c) cobro en exceso, d) cobro duplicado y en algunos casos triplicado, e) vuelos reportados por Operaciones que no tienen boleta y viceversa, f) vuelos que tienen boleta y no fueron reportados por Operaciones, g) Boletas que fueron Anuladas pero no se emitió boleta sustituta, y h) de otro tipo, determinando que se dejó de cobrar la suma de Q42,123.74, pero también se estableció que la Unidad de Ingresos efectuó cobros de más por la suma de Q109,922.41, resultando un efecto neto negativo para la DGAC, ya que tendrá que reembolsar por la vía de la compensación con pagos futuros, la cantidad de Q67,798.67. En el ANEXO 3 adjunto al presente informe, se puede apreciar con mayor detalle las diferentes situaciones que se comentan en el presente apartado; no obstante, a continuación se hace un breve resumen de alguna de las situaciones más importantes.

4.1 UNITED AIRLINES INC.: En lo que respecta a esta Línea Aérea, se verificó aproximadamente 2270 boletas comprendidas del 01/7/2022 al 30/4/2023, derivado de lo cual se identificaron 567 inconsistencias las cuales fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos por medio del Requerimiento No. 2-CAI00006-2023/mrhp, para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas. En atención a lo anterior, se recibió respuesta a través del Oficio-193- DTES-2023 con fecha 08/9/2023, obteniendo los resultados que se muestran en el ANEXO 4 adjunto al presente informe, en el cual se detallan 578 casos.

Es importante hacer ver que, pese a que se intentó aclarar algunas inconsistencias por parte de la Unidad de Ingresos, en este caso, quedaron pendientes de subsanar 32 inconsistencias; de igual manera persiste la inconsistencia con relación a 20 vuelos que presuntamente no tienen boleta emitida, así como la identificación de 10 vuelos que tienen boleta pero no fueron reportados por Operaciones; en ese mismo orden, se identificaron 19 boletas que se habían duplicado pero afortunadamente aún estaban con estatus ACREDITADA por lo que fueron anuladas; otra inconsistencia mayormente significativa fue la detección de 168 operaciones de vuelo donde el Departamento de Operaciones reportó una matrícula diferente a la registrada en la boleta emitida por la Unidad de Ingresos, explicando que esa situación se debió a que en las boletas se consignaron los datos proporcionados por la línea aérea y no los de Operaciones.

Por otro lado, se informa que derivado de nuestro trabajo de auditoría, se identificó que no se había cobrado los servicios aeroportuarios de 12 operaciones de vuelo, por lo que se procedió a emitir su respectiva boleta, lo que representará la recuperación de



Q4,400.00. Al contrario de lo anterior, también se estableció que se hicieron cobros de más, tal el caso de 16 casos que se originaron porque se aplicó mal la tarifa del parqueo en Rampa, ya que se aplicó la tarifa de 12 horas y a la vez la de 3 horas, habiéndose cobrado de más la suman Q6,238.67, cantidad que según la Unidad de Ingresos entrará en un proceso de compensación con pagos futuros; en esa misma línea, se detectó que hubo 12 vuelos a los cuales se les emitió doble boleto, habiéndose cobrado 2 veces el mismo vuelo con lo cual se cobró de más Q15,899.19, situación que fue advertida por auditoría, por lo que al darlas a conocer a la Unidad de Ingresos, indicó que procederán a realizar la compensación con pagos futuros; por último, se identificaron 261 casos donde se estima que se cobró de más la suma de Q32,254.31, lo cual se originó porque la Unidad de Ingresos está aplicando erróneamente la tarifa de parqueo en rampa internacional, es decir de forma contraria al criterio que se venía aplicando con anterioridad, sin haber ninguna justificación legal o instrucción girada por autoridad competente.

En total se estima que como resultado de nuestro trabajo de auditoría se espera recuperar la cantidad de Q4,400.00, pero contrariamente a ello y como resultado de una mala gestión en el cobro y errónea aplicación del Reglamento Tarifario por parte del personal de la Unidad de Ingresos, se tendrá que reembolsar por la vía de compensación, la cantidad de Q54,392.17.

4.2 COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.: En lo que respecta a esta Línea Aérea, se verificó aproximadamente 3293 boletas comprendidas del 01/7/2022 al 30/4/2023, derivado de lo cual se identificaron 148 inconsistencias las cuales fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos por medio del Requerimiento No. 2-CAI00006-2023/mrhp, para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas. En atención a lo anterior, se dio respuesta a través del Oficio-183-DTES-2023 con fecha 28/8/2023, obteniendo los resultados que se muestran en el ANEXO 5 adjunto al presente informe, en el cual se detallan 152 casos. Es importante hacer ver que pese a que se intentó aclarar algunas inconsistencias por parte de la Unidad de Ingresos, en este caso, quedaron pendientes de subsanar 6 inconsistencias.

Por otro lado, se informa que derivado de nuestro trabajo de auditoría, se identificó que no se había cobrado los servicios aeroportuarios de 44 operaciones de vuelo, por lo que se procedió a emitir su respectiva boleto, lo que representará la recuperación de Q16,804.26. Al contrario de lo anterior, también se estableció que se hicieron cobros de más, tal el caso de 17 vuelos a los cuales se les emitió doble boleto, habiéndose cobrado 2 veces el mismo vuelo con lo cual se cobró de más Q26,302.87, situación que fue advertida por auditoría, por lo que al darlas a conocer a la Unidad de Ingresos, indicó que procederán a realizar la compensación con pagos futuros; por último, se identificaron 21 casos donde se estima que se cobró de más la suma de Q4,571.21, lo cual se originó porque la Unidad de Ingresos está aplicando erróneamente la tarifa de parqueo en rampa internacional, es decir de forma injusta y diferente al criterio que se venía aplicando con anterioridad, sin haber ninguna justificación legal o instrucción girada por autoridad competente.



En total se estima que como resultado de nuestro trabajo de auditoría se espera recuperar la cantidad de Q16,804.26, pero contrariamente a ello y como resultado de una mala gestión en el cobro y errónea aplicación del Reglamento Tarifario por parte del personal de la Unidad de Ingresos, se tendrá que reembolsar por la vía de compensación, la cantidad de Q30,874.08.

4.3 AMERICAN AIRLINES INC.: En lo que respecta a esta Línea Aérea, se verificó aproximadamente 1978 boletas comprendidas del 01/7/2022 al 30/4/2023, derivado de lo cual se identificaron 154 inconsistencias las cuales fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos por medio del Requerimiento No. 2-CAI00006-2023/mrhp, para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas. En atención a lo anterior, se dio respuesta a través del Oficio-174- DTES-2023 con fecha 18/8/2023, obteniendo los resultados que se muestran en el ANEXO 6 adjunto al presente informe.

Es preciso mencionar que derivado de nuestro trabajo de auditoría, se identificó que no se había cobrado los servicios aeroportuarios de 24 operaciones de vuelo, por lo que se procedió a emitir su respectiva boleta, lo que representará la recuperación de Q18,298.60. Al contrario de lo anterior, también se estableció que se hicieron cobros de más, tal el caso de 23 vuelos que se originaron porque se aplicó mal el criterio para el cobro de Muelles, luces y parqueo, cobros que ascendieron a la suman Q17,273.59, cantidad que según la Unidad de Ingresos entrará en un proceso de compensación con pagos futuros; de igual manera, se identificó 01 vuelo al cual se le emitió doble boleta, habiéndose cobrado 2 veces el mismo vuelo con lo cual se cobró de más Q2,143.42, situación que fue advertida por auditoría, por lo que al darla a conocer a la Unidad de Ingresos, indicó que procederán a realizar la compensación con pagos futuros; por último, se identificaron 17 casos donde se estima que se cobró de más la suma de Q3,948.73, lo cual se originó porque la Unidad de Ingresos está aplicando erróneamente la tarifa de parqueo en rampa internacional, cobrando parqueo de 3 horas y a la vez la de 12 horas, sin haber ninguna justificación legal o instrucción girada por autoridad competente para el cambio de criterio.

En total se estima que como resultado de nuestro trabajo de auditoría se espera recuperar la cantidad de Q18,298.60, pero contrariamente a ello y como resultado de una mala gestión en el cobro y errónea aplicación del Reglamento Tarifario por parte del personal de la Unidad de Ingresos, se tendrá que reembolsar por la vía de compensación, la cantidad de Q23,365.74.

4.4 DELTA AIRLINES INC.: En lo que respecta a esta Línea Aérea, se verificó aproximadamente 529 boletas comprendidas del 01/7/2022 al 30/4/2023, derivado de lo cual se identificaron 41 inconsistencias las cuales fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos por medio del Requerimiento No. 2-CAI00006-2023/mrhp, para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas. En atención a lo anterior, se dio respuesta a través del Oficio-170-DTES-2023 con fecha 11/8/2023, obteniendo los resultados que se muestran en el ANEXO 7 adjunto al presente informe.



Es preciso mencionar que derivado de nuestro trabajo de auditoría, se identificó que no se había cobrado los servicios aeroportuarios de 13 operaciones de vuelo, por lo que se procedió a emitir su respectiva boleta, lo que representará la recuperación de Q2,620.88. Al contrario de lo anterior, también se estableció que se hicieron cobros de más, tal el caso de 07 vuelos donde se estima que se cobró de más la suma de Q1,290.42, lo cual se originó porque la Unidad de Ingresos está aplicando erróneamente la tarifa de parqueo en rampa internacional, cobrando parqueo de 3 horas y a la vez la de 12 horas, sin haber ninguna justificación legal o instrucción girada por autoridad competente para el cambio de criterio.

En total se estima que como resultado de nuestro trabajo de auditoría se espera recuperar la cantidad de Q2,620.88, pero contrariamente a ello y como resultado de una mala gestión en el cobro y errónea aplicación del Reglamento Tarifario por parte del personal de la Unidad de Ingresos, se tendrá que reembolsar por la vía de compensación, la cantidad de Q1,290.42.

#### 5. Inconsistencias detectadas en las boletas de Servicios Aeroportuarios emitidas a Aerolíneas de Carga, Courier y FBO

De conformidad con la información registrada dentro del Sistema de Cobro de DGAC, se generaron y analizaron los reportes correspondientes a BOLETAS de Tránsito y de Rampa emitidas para el cobro de los Servicios Aeroportuarios a las Líneas Aéreas de carga LAN CARGO S.A., de Courier DHL DE GUATEMALA S.A., UNITED PARCEL SERVICE CO, del FBO LAAT'S S.A. y de vuelos clasificados como VUELOS PRIVADOS, así como los reportes de Contraseñas y reportes de Movimientos Aeroportuarios de la sección de Rampa, teniendo como resultado de nuestras pruebas de auditoría, la identificación de varias inconsistencias relacionadas con los cobros de los Servicios Aeroportuarios, tales como: a) Boletas pendientes de pago, b) cobros realizados de menos, c) cobros realizados de más, d) cobros duplicados, e) vuelos reportados por Operaciones que no tienen boleta, f) Boletas anuladas que no se emitió reposición, g) Vuelos con pernocta que no tiene boleta de Rampa. Dichas inconsistencias corresponden al período comprendido del 01/7/2022 al 30/4/2023, y se describen con más detalle en el ANEXO 8 el cual se adjunta al presente informe; no obstante, a continuación, se hace un breve resumen de las situaciones particulares encontradas por cada línea aérea.

5.1 UNITED PARCEL SERVICE CO: Se revisaron 518 boletas emitidas a esta Línea Aérea en el período comprendido de 01/7/2022 al 30/4/2023, detectando 09 casos con inconsistencias, las cuales, al igual que las demás inconsistencias que se describen más abajo, fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos el día 6/9/2023 mediante el Requerimiento No. 3-CAI00006-2023/mrhp, para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas. No fue sino hasta el 30/9/2023 que se dio respuesta a dicho requerimiento a través del Oficio-206-DTES-2023 de fecha 28/9/2023.

Como resultado de nuestra revisión, se observó que de las 6 boletas que tenía estatus



ACREDITADA (no pagadas) y que habían sido emitidas desde enero, marzo y abril de 2023, se clasificaron como aclaradas 03 boletas porque se ANULARON debido a que estaban duplicadas, 02 boletas fueron pagadas con fecha 15/6/2023 y 01 quedó pendiente de aclarar, en virtud que en vez de gestionar su cobro por pernocta, se ANULÓ, pese a que Operaciones reportó bajo el Código 3625 que la aeronave tardó 21:42 horas en parqueo.

También es preciso mencionar que derivado de nuestro trabajo de auditoría, se confirmó que se había duplicado el cobro de 03 boletas, las cuales suman la cantidad de Q11,866.36, cantidad que según la Unidad de Ingresos entrará en un proceso de compensación con pagos futuros. Lo anterior podrá ser visto con mayor detalle en el ANEXO 9.

5.2 DHL DE GUATEMALA S.A.: Se revisaron 1528 boletas emitidas a esta Línea Aérea, detectando 17 casos con inconsistencias, las cuales fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas.

Con la información que brindó la Unidad de Ingresos, solo se aclaró 01 caso, quedando pendiente de aclaración 15 casos debido a que persisten las inconsistencias y 01 caso fue confirmado, ya que se había dejado de cobrar la cantidad Q6,631.56 por lo que se emitieron 2 boletas para proceder a su cobro. Lo anterior podrá ser visto con mayor detalle en el ANEXO 9.

5.3 LAN CARGO S.A.: Se revisaron 192 boletas emitidas a esta Línea Aérea de Carga, detectando 18 casos con inconsistencias, las cuales fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas.

Con la información que brindó la Unidad de Ingresos, se aclararon 05 caso, quedando pendiente de aclaración 01 caso, porque la información no es pertinente al caso en concreto y 12 inconsistencias fueron confirmadas, ya que se había dejado de cobrar la cantidad Q52,847.26 por lo que se procedió a emitir mismo número de boletas. Lo anterior podrá ser visto con mayor detalle en el ANEXO 9.

5.4 LAAT ´S S.A.: Se revisaron 1039 boletas emitidas a esta entidad que es un FBO (Operador de Base Fija), detectando 35 casos con inconsistencias, las cuales fueron dadas a conocer a la Unidad de Ingresos para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas.

Con la información que brindó la Unidad de Ingresos, se aclararon 13 casos, quedando pendiente de aclaración 01 caso, porque se anuló una boleta pero no se emitió su reposición; 01 caso donde se confirmó que se cobró de más Q240.00 por aproximación cantidad que será compensada a pagos futuros; también se confirmó que había 06 boletas que tenían estatus ACREDITADA que habían sido emitidas en noviembre de 2022 y febrero de 2023 pero que aún estaban pendientes de pago por la suma de Q7,011.20, por lo que en el mes de octubre de 2023 se incorporaron a contraseñas para

requerir su pago; así también se confirmó que había 12 vuelos a los cuales no se les cobró Parqueo, por lo que se procedió a emitir su respectiva boleta por un total de Q3,637.94; y por último, se confirmaron 02 casos a los cuales se les duplicó el cobro por la suma de Q629.97, monto que será sometido a compensación con pagos futuros. Lo anterior podrá ser visto con mayor detalle en el ANEXO 9.

5.5 VUELOS PRIVADOS: Dentro de nuestras pruebas de auditoría realizadas, también se examinaron los reportes de Boletas emitidas a nombre de VUELOS PRIVADOS, específicamente a los vuelos realizados en el mes de JULIO 2022, debido al gran número de operaciones que se registran por este concepto. Las boletas emitidas en dicho mes, fueron cruzadas con el reporte de Movimientos Aeroportuarios de Vuelos Privados que genera la sección de RAMPA del Departamento de Operaciones, habiendo determinado que existían 343 códigos para vuelos privados reportados por Operaciones que no tenían emitida boleta de Servicios Aeroportuarios ni Contraseñas.

Para establecer la situación particular de cada operación, por medio del Requerimiento No. 3-CAI00006-2023/mrhp de fecha 6/9/2023 se dio a conocer a la Unidad de Ingresos la inconsistencia encontrada, para que fueran aclaradas, confirmadas o desvanecidas. No fue sino hasta el 30/9/2023 que se dio respuesta a dicho requerimiento a través del Oficio-206-DTES-2023 de fecha 28/9/2023.

Con base en la información que brindó la Unidad de Ingresos, fueron aclarados 17 casos, quedaron pendientes de aclarar 08 casos, porque la información presentada no desvanece la inconsistencia o porque simplemente no se dio ninguna aclaración; se confirmó que no se había cobrado la suma de Q3,273.85 correspondiente a 09 boletas que fueron emitidas en Julio, noviembre y diciembre de 2022 pero que por alguna razón no fueron cobradas; se desvanecieron 180 casos, porque según la Unidad de Ingresos fueron movimientos aeroportuarios que no representan un zarpe sino que fue un movimiento de retorno por lo que la aeronave se dirigió a su Hangar; de igual manera, se identificaron 79 casos que según la Unidad de Ingresos no procede su cobro porque son vuelos de aeronaves que gozan de exención establecido en convenios; por último, se confirmó que no se había emitido boleta para el cobro de servicios aeroportuarios a 50 vuelos privados, por lo que se procedió a emitir su respectiva boleta las cuales hacen un total de Q5,348.68. Lo anterior podrá ser visto con mayor detalle en el ANEXO 10.

6. RAZÓN: Derivado a la falta de generación automática del SAG- UDAI- WEB para la firma, nombre y cargo del director de la Unidad de Auditoría Interna (Oscar Leopoldo Ovando Hernández) de esta entidad, se procedió a estampar de forma manual dichos campos, después del numeral 9 "EQUIPO DE AUDITORÍA" del presente informe, como evidencia de la revisión y aprobación en cumplimiento de:

- a) Normas de Auditoría Interna Gubernamental y
- b) Manual de Auditoría Interna Gubernamental.

## 9. EQUIPO DE AUDITORÍA



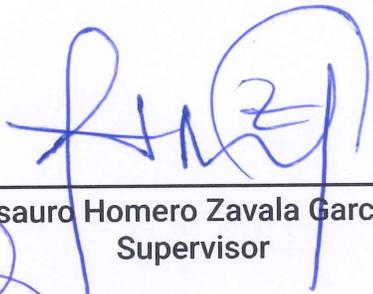
F.

  
**Mynor Romeo Hernandez Peralta**  
**Auditor, Coordinador**

Lic. Oscar Leopoldo Ovando Hernández  
Jefe de la Unidad de Auditoría Interna



F.

  
**Isaura Homero Zavala Garcia**  
**Supervisor**

ANEXO

- ANEXO 1: Recuperación de Ingresos por Contraseñas de Cobro que se habían dejado con estatus PENDIENTE
- ANEXO 2: Inconsistencias en el Cobro de Intereses Moratorios.
- ANEXO 3: Resumen de Inconsistencias en boletas de Servicios Aeroportuarios emitidas a Aerolíneas Comerciales de Pasajeros
- ANEXO 4: Inconsistencias de UNITED AIRLINES INC.
- ANEXO 5: Inconsistencias de COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.
- ANEXO 6: Inconsistencias de AMERICAN AIRLINES INC.
- ANEXO 7: Inconsistencias de DELTA AIRLINES INC.
- ANEXO 8: Resumen de Inconsistencias en boletas de Servicios Aeroportuarios emitidas a Aerolíneas de Carga, Courier y FBO
- ANEXO 9: Inconsistencias de LAN CARGO S.A., DHL DE GUATEMALA S.A., UNITED PARCEL SERVICE CO y LAAT'S S.A.
- ANEXO 10: Inconsistencias de VUELOS PRIVADOS