

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA  
UNIDAD DE INGRESOS  
Del 01 de Septiembre de 2021 al 30 de Septiembre de 2022  
CAI 00012**

**GUATEMALA, 21 de Diciembre de 2022**



Guatemala, 21 de Diciembre de 2022

Director General::  
Francis Arturo Argueta Aguirre  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL  
Su despacho

Señor(a):

De acuerdo a nombramiento de auditoría interna No. NAI-011-2022, emitido con fecha 01-09-2022, 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. \_\_\_\_\_

Isauro Homero Zavala Garcia  
Supervisor

F. \_\_\_\_\_

Mynor Romeo Hernández Peralta  
Auditor, Coordinador

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	5
4.2 ESPECÍFICOS	5
5. ALCANCE	5
5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE	5
6. ESTRATEGIAS	5
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	6
7.1 DEFICIENCIAS SIN ACCIÓN	6
8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA	8
9. EQUIPO DE AUDITORÍA	10
ANEXO	10



## 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. 011-2022

## 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 la estructura y efectividad del Control Interno implantado en la Unidad de Ingresos para la administración y manejo del Rubro de Cuentas por Cobrar de la DGAC.

#### 4.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar la oportuna gestión de cobranza y recuperación de la cartera morosa;
- Verificar la confiabilidad de los controles implementados por la Gerencia Financiera o Unida de Ingresos para el registro y actualización de las cuentas por cobrar;
- Comprobar las acciones administrativas y legales se han realizado para la recuperación de los saldos morosos;
- Evaluar la estructura de control interno
- Emitir las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento de las áreas evaluadas, en el caso correspondan.

#### 5. ALCANCE

El examen cubrirá el período comprendido del 01 de septiembre de 2021 al 30 de septiembre de 2022 y se llevará a cabo en la Unidad de Ingresos y Unidad de Asesoría Jurídica con el objetivo de establecer de manera selectiva, que los controles y reportes de Saldos de Cuentas por Cobrar por concepto de Arrendamientos, Energía Eléctrica, Agua Potable, Licencias de Explotación, Licencias de Operación, Servicios Aeroportuarios y demás actividades afectas al pago de derechos, están registrados adecuadamente y reflejan la realidad de las obligaciones no cumplidas por los arrendatarios. Correlativamente se verificará la oportunidad y efectividad de las gestiones de cobranza para la recuperación de la cartera morosa.

No.	Área Asignada	Universo	Cálculo Matemático	Elementos	Muestreo no estadístico
1	Área general	0	NO		0
2	Cuentas por Cobra de la DGAC	194	NO		50

#### 5.1 LIMITACIONES AL ALCANCE

A la fecha de realizar la planificación de la presente auditoría, se estableció por medio de las respuestas al Cuestionario de Control Interno que no se cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos para la administración y control del rubro de Cuentas por Cobrar de la DGAC, el cual según la Unidad de Ingresos el proyecto se encuentra en proceso de Revisión en la Unidad de Planificación previo a su autorización.

#### 6. ESTRATEGIAS

La presente auditoría se llevará a cabo utilizando información que será requerida a la Unidad de Ingresos como son la Base de Datos de Arrendatarios, Reporte de Saldos de Cuentas por

Cobrar, Estados de Cuenta y Contraseñas de Pago y por el lado de la Unidad de Asesoría Jurídica se requerirá el inventario de arrendatarios a quienes se les ha iniciado el proceso de cobro por la vía judicial y a la vez se constatará que los casos que le fueron remitidos en el período de la auditoría, hayan sido trabajados y enviados a la Procuraduría General de la Nación para iniciar los procesos judiciales, el análisis de todo ello, nos permitirá establecer la fortaleza o debilidad de la estructura del control interno, identificar las posibles deficiencias y hacer la recomendaciones que a nuestro criterio correspondan.

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo al trabajo de auditoría realizado y cumplir con los procesos administrativos correspondientes, se presentan los riesgos materializados siguientes:

### 7.1 DEFICIENCIAS SIN ACCIÓN

#### 1. Cuentas por Cobra de la DGAC

##### Riesgo materializado

##### CRITERIO

1. ACUERDO GUBERNATIVO 939-2002 Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y de Arrendamiento

ARTICULO 16. En caso de incumplimiento de las obligaciones del arrendatario, las Dirección le concederá audiencia por cinco (5) días y con su contestación o sin ella, resolverá lo procedente. (...)

ARTICULO 19. La falta de pago de una sola de las rentas mensuales o el incumplimiento de otras obligaciones del arrendatario, dará derecho a la Dirección para dar por vencido anticipadamente el plazo del contrato y ordenar la desocupación, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía de cumplimiento y a demandar el pago de los saldos pendientes.

2. MANUAL DE OPF UNIDAD DE CONTROL DE INGRESOS CÓDIGO: UI-MOPF-001-2015

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, (...)

##### FUNCIONES DEL PUESTO DE JEFE DE LA UNIDAD DE CONTROL DE INGRESOS

##### Funciones:

- Mantener un estricto control sobre los cobros que la DGAC debe realizar por la prestación de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios.
- Velar por la elaboración de una base de datos con la información detallada de los diferentes agentes que generan ingresos para la DGAC.
- Estructurar una base de datos que permita (...) mantener un control exacto de los ingresos de la DGAC definidos por rubro, área y persona individual o jurídica.
- Preparar la información necesaria a la Asesoría Jurídica para respaldar reclamos por

falta de pago oportuno y adecuado de los contratistas o servicios.

### 3. GUIA PARA REALIZAR COBRO ADMINISTRATIVO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL ARRENDATARIO

Normas para realizar el cobro administrativo en caso de incumplimiento de obligaciones del arrendatario.

1. La Unidad de Control de Ingresos de la DGAC debe requerir por escrito el pago por incumplimiento de obligaciones al arrendatario.
2. Al recibir el requerimiento de pago, el arrendatario tiene 5 días hábiles para presentarse a la DGAC a solventar su situación.
3. La Gerencia Financiera de la DGAC, para cumplimiento del procedimiento establecido en la presente guía, debe certificar los siguientes documentos:
  - a) Estado de Cuenta (detallado en capital, mora, intereses y período de deuda).
  - b) El requerimiento de la deuda.

#### DEFICIENCIA: FALTA DE CERTEZA EN LOS DATOS Y VALORES DEL REPORTE DE CLIENTES DEUDORES

Al revisar de manera aleatoria la información presentada en ANEXO 2 , se estableció que no se atendió correctamente los lineamientos de la información requerida. En sustitución de lo requerido, se presentó un reporte generado por el Sistema de Cobros de la DGAC que muestra a todos aquellos clientes que presentan pagos con estatus PENDIENTE, que en principio no viene firmado ni sellado , no vienen ordenadas de forma mensual (excepto por Serv. Aerop), no cuenta con datos del contrato, no indica el número de cuotas atrasadas, no se consigna el saldo total de la deuda por cada rubro, ni individual ni mensual, no se aportó información relativa al número y fecha de notificación del Requerimiento de Pago formulado a los clientes deudores, excepto por el reporte que se presentó por separado de clientes morosos que fueron trasladados a la UAJ para iniciar el cobro por la vía judicial, donde si se hizo referencia al No. de requerimiento de cobro no atendido por el arrendatario, y del cual no se adjuntó copia, por lo que no se sabe con certeza qué rubros y períodos ya fueron requeridos.

No obstante lo anterior, con tal de realizar nuestras pruebas de auditoría, se procedió a verificar de forma aleatoria la congruencia y validez de la información contenida en el reporte de clientes que tienen pagos con estatus PENDIENTE, obteniendo como resultado las inconsistencias que se describen en el ANEXO adjunto al presente:

#### Comentario de la Auditoría

Luego de la revisión y análisis de la documentación aportada en el caso de la Deficiencia denominada FALTA DE CERTEZA EN LOS DATOS Y VALORES DEL REPORTE DE CLIENTES DEUDORES (ver ANEXO), se estableció que de los 16 clientes deudores elegidos aleatoriamente que presentaban incongruencia entre los montos adeudados y cobrados, se confirmó que efectivamente el "Reporte de clientes que tienen pagos con estatus PENDIENTE" proporcionado por la Unidad de Ingresos, no presenta razonablemente el valor real de las deudas ni de los períodos adeudados, determinándose que se tienen

registradas deudas que no existen realmente toda vez que ya fueron pagados y por otro lado se determinó que existen deudas que no se tienen registradas como es el caso de la Renta Variable. En consecuencia de lo anterior, no fue posible llevar a cabo un proceso adecuado de revisión del rubro de Cuentas por Cobrar, ya que para ello, es preciso que la información que se provea por parte del auditado, debe llenar las características de competencia, integridad, veracidad y certeza, situación que en el presente caso no se aprecia. Por lo anterior, la deficiencia se confirma.

### Comentario de los Responsables

Por medio del Oficio-217- DTES-2022 de fecha 15/12/2022, se dio respuesta a las 16 inconsistencias planteadas, adjuntando la documentación correspondiente para desvanecer, aclarar o confirmar cada uno de los puntos en cuestión, para el efecto adjuntó 293 folios.

### Responsables del área

EDUARDO ANTONIO MONTENEGRO CHINCHILLA

### Recomendaciones

No.	Descripción	Fecha creación
1	<p>Se recomienda que el Director General gire instrucciones a la Subdirección Administrativa, quien deberá instruir a la Gerencia Financiera y ésta a su vez a la Unidad de Ingresos a efecto de:</p> <p>Proceder de manera inmediata a depurar y actualizar la información correspondiente al rubro de Cuentas por Cobrar, y presentar ante el Despacho Superior, un informe detallado del saldo real que adeudan los arrendatarios, usuarios de servicios aeroportuarios, Explotadores y Operadores Aeroportuarios, al 31 de diciembre de 2022, el cual debe ser actualizado y comunicado de forma mensual a partir del año 2023, de éstos deberá enviar una copia en físico y una versión en electrónico a la Unidad de Auditoría Interna para sus análisis correspondientes.</p>	20/12/2022

### 8. CONCLUSIÓN ESPECÍFICA

1) Derivado de la revisión preliminar de 16 clientes morosos tomados como muestra, se verificó que cada uno estuviera registrado dentro de la Base de Datos de Arrendatarios de áreas que presentó la Unidad de Ingresos, sin embargo, se estableció que existen algunos arrendatarios y áreas que no están registrados dentro de dicha base de datos, tales como Líquidos y Químicos S.A. (Hangar HNW-4) y ARM Aviación S.A. (Áreas AILA: FS-1-3, B-3-40, B-3-41, TA-M-3-45, TA-M-3-46 y Áreas MUNDO MAYA: MM-OF-3, MM-OF-4), determinándose que para el primer caso, el contrato ya está vencido y para el segundo caso, el área ya fue recuperada, lo cual hace inferir que todas aquellas áreas que han sido recuperadas y que aún no han sido dadas en arrendamiento, no figuran dentro de la Base de Datos actual, así como tampoco algunas áreas cuyo contrato está vencido, lo cual se considera incorrecto, ya que

deberían registrarse todas las áreas, indistintamente estén o no arrendadas.

2) La Unidad de Ingresos remitió a la Unidad de Asesoría Jurídica mediante los Oficios Nos. 23-DTES-2022 de fecha 26/1/2022, 24-DTES-2022 de fecha 26/1/2022, 104-DTES-2022 de fecha 20/5/2022, 105-DTES-2022 de fecha 20/5/2022, 117-DTES-2022 de fecha 02/6/2022 y 122-DTES-2022 de fecha 07/6/2022, el listado de 23 arrendatarios que habían caído en mora debido a que no atendieron los requerimientos de pago, a efecto que iniciaran las gestiones ante la Procuraduría General de la Nación – PGN- para agilizar la recuperación de los adeudos por la vía judicial. Para corroborar las acciones o gestiones emprendidas por la Unidad de Asesoría Jurídica, se solicitó que proporcionara copia de los oficios de traslado a la PGN o en su defecto, copia de los convenios de pago suscritos con los deudores, sin embargo, se comprobó que al 05/12/2022 no se había ejecutado ninguna acción por parte de dicha Unidad; en sustitución de lo requerido, presentó fotocopia de los correos enviados a los clientes morosos hasta el 6/12/2022 para recordarles sus pagos atrasados, es decir casi 1 año después de haber sido recibido el reporte de la Unidad de Ingresos, lo que denota la falta de control y seguimiento oportuno en la recuperación de los recursos financieros que mucha falta hacen a la DGAC para el cumplimiento de los objetivos, por lo que es imperativo que la Jefatura de la Unidad de Asesoría Jurídica retome el control de esta deficiencia y asuma su responsabilidad cumpliendo a cabalidad con lo normado en la “Guía para realizar cobro administrativo en caso de incumplimiento de obligaciones del arrendatario”.

3) Con base en la información contenida en la Base de Datos de Arrendatarios proporcionado por la Unidad de Ingresos, se estableció que a la fecha se encuentran operando 30 arrendatarios de Áreas para Locales Comerciales, Parqueos, Hangares y Oficinas, Bodegas y Mostradores para líneas áreas, que a la presente fecha tienen vencidos sus contratos, lo cual pone en evidencia, en primer lugar, la falta de comunicación efectiva entre la Unidad de Ingresos y la Unidad de Asesoría Jurídica, ya que la primera debió alertar a ésta última de tal situación pero no se hizo; en segundo lugar, la falta de control y de procedimientos, hace pasar inadvertido para la Unidad de Asesoría Jurídica la detección oportuna de los contratos que están venciendo o próximos a vencer; esta situación podría poner en riesgo la recuperación de los posibles adeudos a la hora de que dichos arrendatarios optaran por dejar de pagar sus cuotas ya que no habría contrato con el cual hacer exigible el pago de la deuda, en detrimento de los intereses financieros de la DGAC.

4) Se identificó que dentro de la base de datos proporcionada por la Unidad de Ingresos, existen arrendatarios que a la presente fecha no tienen suscrito contrato de arrendamiento, tal el caso de Caseta Aracely (Aquilino Martínez), Cafetería Aeropuerto (Edificio A), Cafetería Aeropuerto (Edificio B), Transportes Aéreos Guatemaltecos (Área Adyacente Depósito Combustibles) y LAATS, S.A (Antiguo Radar). Esta situación también podría poner en riesgo la recuperación de los posibles adeudos a la hora de que dichos arrendatarios optaran por dejar de pagar sus cuotas, ya que al no haber un contrato suscrito entre ambas partes, no habría un soporte legal con el cual acudir a

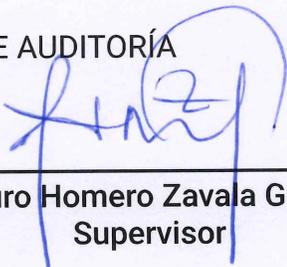
los órganos jurisdiccionales competentes a hacer valer los derechos de la DGAC, situación que causaría menoscabo a los intereses financieros de la DGAC.

**Razón:**

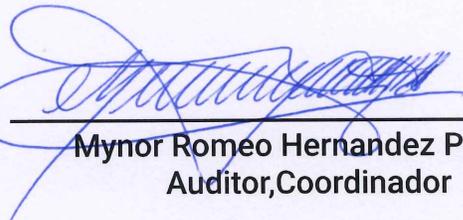
Derivado a la falta de generación automática del SAG- UDAI- WEB para la firma, nombre y cargo del director de la Unidad de Auditoría Interna (Oscar Leopoldo Ovando Hernández) de esta entidad, se procedió a estampar de forma manual dichos campos, después del numeral 9 "EQUIPO DE AUDITORÍA" del presente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

  
Isauero Homero Zavala Garcia  
Supervisor

F.

  
Mynor Romeo Hernandez Peralta  
Auditor, Coordinador

ANEXO

N/A

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