

COPIA



Ministerio de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda  
VICEMINISTERIO DE TRANSPORTES

RECIBIDO  
15 MAR 2024

Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda  
Guatemala Centro America

Fecha: 17:10  
20 de marzo de 2024  
Oficio 194/DM/CIV/JV/kg

Licenciado  
**Jorge Luis Contreras Herrera**  
Viceministro de Transportes  
Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda  
Su Despacho.

**Señor Viceministro:**

Por este medio me dirijo a usted, en atención al Oficio No. OFICIO-UDAI-CIV-064-2024, de fecha 15 de marzo de 2024, donde la Unidad de Auditoría Interna de este Ministerio, hace entrega del Informe de Auditoría No. INFO-UDAI-CIV-DGT-CC-02-2024/EG, que contiene los resultados de la Auditoría de Consejo o Consultoría practicado en la Dirección General de Transportes -DGT- por el período comprendido del 01 de noviembre de 2021 al 31 de enero de 2024, requerido mediante Oficio No. 010-2024/VDT/JLCH/rts, de fecha 24 de enero de 2024, del Viceministerio a su cargo.

Para el efecto este Despacho, se sirva girar sus instrucciones, a la Dirección General de Transportes, para que procedan a dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en el referido informe, en atención a las Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-.

En ese sentido deberán remitir a la Unidad de Auditoría Interna de este Ministerio, la información y documentación que evidencia su cumplimiento, el día 4 de abril de 2024.

Sin otro particular, me suscribo con muestras de consideración y respeto.

Atentamente,

**Jazmín de la Vega**  
Ministra de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda





Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

INFO-UDAI-CIV-DGT-CC-02-2024/EG

Guatemala, 14 de marzo de 2024

Licenciado  
**Josué Andréé Ricart Vásquez**  
Director, Unidad de Auditoría Interna  
Dirección Superior - CIV  
Presente.

**Lic. Ricart:**

Por este medio me dirijo a usted, en atención al nombramiento No. OF.NOMB.UDAI-CIV-CC-02-2024, de la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, emitido con fecha 02/02/2024, donde se me instruye constituirme en la Dirección General de Transportes -DGT-, para practicar auditoría de consejo o consultoría, la cual comprenderá efectuar una revisión a las Cuentas por Cobrar, en cumplimiento al requerimiento del Oficio No. 010-2024/VDT/JLCH/rts, de fecha 24/01/2024, emitido por el Viceministro de Transportes.

La evaluación se practicó de acuerdo con Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-, las que requieren que la auditoría sea planificada y desarrollada con criterios técnicos y metodologías aplicables, que permitan obtener razonabilidad de la materia examinada.

Derivado de lo anterior, se hace de su conocimiento el informe que contiene los resultados obtenidos de la auditoría de consejo o consultoría realizada de conformidad con lo requerido.

Sin otro particular, Atentamente,



*Eddy Antonio Garcia Lucas*  
Unidad de Auditoría Interna  
Ministerio de Comunicaciones  
Infraestructura y Vivienda



Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA  
AUDITORIA INTERNA**

**AUDITORIA DE CONSEJO O CONSULTORÍA**  
en la Dirección General de Transportes  
-DGT-  
PERIODO 2021 - 2024

GUATEMALA, MARZO DE 2024



## CONTENIDO

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	04
<b>MISIÓN</b>	04
<b>VISIÓN</b>	04
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b>	04
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA</b>	05
<b>OBJETIVOS</b>	06
<b>GENERALES</b>	06
<b>ESPECÍFICOS</b>	06
<b>ALCANCE</b>	06
<b>NOTAS EXPLICATIVAS AL ALCANCE</b>	07
<b>RESULTADOS DE LA AUDITORÍA</b>	07
<b>DEFICIENCIAS</b>	07
<b>NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA</b>	16
<b>OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR</b>	16
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES</b>	17



## Ministerio de **Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda**

### **INFORMACIÓN GENERAL**

#### **MISIÓN**

La Dirección General de Transportes es una institución de orden público, que tiene por objeto regular la prestación del servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera, el servicio especial de turismo, agrícola e industrial y de carga. Asimismo, establecer las medidas necesarias para garantizar un transporte digno, seguro, moderno y eficiente para las personas, bienes e intereses, confiados a tal servicio, estableciendo los requisitos, condiciones, términos y procedimientos para el otorgamiento de las concesiones y permisos de un sistema ramificado de transporte, que en su conjunto contribuya a impulsar de manera eficaz la economía del país.

#### **VISIÓN**

Ser una institución a futuro por la excelencia de su labor pública, con calidad en su gestión, dinámica, con sostenibilidad en el manejo de sus recursos y sobre todo con un alto proceso de modernización técnica para cumplir con su rol de ente rector del servicio de transporte público en Guatemala, que genere un impacto positivo socioeconómico y que contribuya de forma efectiva al desarrollo sostenible del país, manteniendo el compromiso permanente de brindar un servicio eficiente al público en general.

#### **FUNDAMENTO LEGAL**

El trabajo de auditoría se realizó conforme a la metodología establecida en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-; Manual de Auditoría Interna Gubernamental -MAIGUB-; Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental, emitidas por la Contraloría General de Cuentas y otras normativas o disposiciones legales que sean aplicables a la Unidad de Auditoría Interna.

La Dirección General de Transportes -DGT-, fue creada mediante el Decreto Ley No. 289 de fecha 16 de febrero de 1965, como dependencia del Ministerio de Economía. Posteriormente mediante Decreto No. 18-93 se trasladó al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, como unidad ejecutora de este Ministerio.



De conformidad con el Reglamento para la Prestación de Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial, Acuerdo Gubernativo No. 225-2012 de fecha 14 de septiembre de 2012, y sus reformas contenidas en los Acuerdos Gubernativos Nos. 535-2013 de fecha 23-12-2013, y No. 408-2014 de fecha 18-11-2014, donde establece que la aplicación de este reglamento está a cargo de la Dirección General de Transportes -DGT-.

La Dirección General de Transporte -DGT-, es la unidad encargada del registro, control y regulación del servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial. Dentro de las funciones de la DGT está el establecer las medidas necesarias para garantizar un transporte digno, seguro, moderno y eficiente para las personas que utilizan el servicio de transporte; velar porque los portadores cumplan con los requisitos, condiciones, términos y procedimientos para la autorización de licencias de operación.

### **Nombramiento**

OF.NOMB.UDAI-CIV-CC-02-2024 de fecha 02 de febrero de 2024.

### **IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA 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.



## **OBJETIVOS**

### **GENERALES**

Realizar una auditoría de consejo o consultoría a las cuentas por cobrar corrientes y las que se encuentran en proceso de cobro, asimismo, verificar si los mecanismos de control informáticos y registros impresos, son apropiados.

### **ESPECIFICOS**

Evaluar la antigüedad del saldo de cuentas por cobrar por remisiones emitidas, para verificar la recuperabilidad de estas.

Establecer eficiencia y la seguridad de la metodología que actualmente utilizan para el manejo de la información relacionada con las remisiones (cuentas por cobrar).

Evaluar la vulnerabilidad a daños o pérdida de los sistemas informáticos y de la información que en ellos se procesa, derivado de la falta de buenas prácticas con herramientas avanzadas de seguridad y resguardo de la información y copias de seguridad o metodologías de discos externos que garanticen la recuperación de la información.

Verificar la eficiencia en los procesos administrativos relacionados con las remisiones (cuentas por cobrar) que realizan en el Departamento de Control, sección de Remisiones, Asesoría Jurídica y Secretaría General de esta Dirección.

### **ALCANCE**

Evaluar los procedimientos administrativos y financieros y lo apropiado de los mecanismos de registro y control de las cuentas por cobrar, en la Dirección General de Transportes -DGT-, correspondientes al periodo del 01 de noviembre de 2021 al 31 de enero de 2024, en atención al OFICIO No. 010-2024/VDT/JLCH/rts del Vice Despacho de Transportes, de fecha 24 de enero de 2024.

Así como los procedimientos de registro, control y resolución del saldo de la cuenta por cobrar de periodos anteriores.



## NOTAS EXPLICATIVAS AL ALCANCE

Actualmente la Dirección General de Transportes, no cuenta con un sistema informático para el registro, control y administración de las remisiones emitidas (cuentas por cobrar).

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De conformidad al trabajo de auditoría realizado, se presentan las deficiencias materializadas siguientes:

### DEFICIENCIAS

#### I. SISTEMA INFORMÁTICO

##### **Falta de sistema informático adecuado para el registro y control de remisiones emitidas y falta de copia de respaldo (Backup) del sistema anterior**

De acuerdo con las entrevistas e información recabada se obtuvo evidencia que la información concerniente a la cuenta por cobrar se llevaba en un sistema informático denominado SIDGT el cual era utilizado para el registro y control de expedientes y remisiones en la Dirección General de Transportes, sin embargo la falta de un centro de datos adecuado con recursos como: sistema independiente de aire acondicionado, tierra física y unidad de poder interrumpido (UPS por sus siglas en inglés) con especificaciones necesarias para servidores, así como la falta de buenas prácticas para el mantenimiento de copias de seguridad de respaldo Backup de la información, ocasionó que el Sistema SIDGT lo dejaran de utilizar a partir del 02 de mayo de 2022, esto según información proporciona en OFICIO 040-2024-UTI de fecha 13/02/2024 emitido por el encargado de la Unidad de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Transportes, debido a que el servidor donde se alojaba este sistema y su estructura e información, sufrió una sobrecarga de corriente eléctrica habiendo causado daños en los discos magnéticos lo que ocasionó una pérdida importante de información que se alojaba en el sistema y en discos de almacenamiento externo.

Por lo que las pruebas realizadas al servidor para el reconocimiento y extracción de la información fueron ineficaces.





## Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

La administración al saber que no contaba con toda la información utilizó un BackUp antiguo disponible del sistema como recuperación de la información el cual utilizó para vaciar datos en hojas de cálculo del sistema informático Excel que no son *adoc* a las necesidades de información y registro de la unidad ejecutora causando información imprecisa y gasto de recursos de tiempo y humanos para poner al día la información.

Además de ello se logró determinar que no contaban con archivos físicos de control de datos lo cual no permite contrastar la información vaciada en las hojas de cálculo con registros anteriores por lo que cualquier información registrada parece de precisión.

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas "Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental".

Norma No. 3. "Normas Aplicables a las Actividades de Control" La máxima autoridad. A través de la unidad competente, de conformidad con la normativa que le sea aplicable, debe establecer actividades de control que permitan incrementar la eficiencia, eficacia, transparencia, equidad, pertinencia y sostenibilidad de la administración y ayudar al alcance de objetivos institucionales. Las normas relativas a las actividades de control, deben estar presente en toda la organización, a todos los niveles jerárquicos y en todas las actividades de los servidores públicos y las personas correspondientes.

3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control", literal e) "Actividades de Control de Tecnologías de Información y Comunicaciones" La máxima autoridad y la unidad competente delegada de conformidad con la normativa aplicable, deben evaluar e incluir los tipos de controles automatizados en los procesos de seguridad de la información, la administración, desarrollo y adquisición, operaciones, contratación de servicios externos, planes de continuidad y recuperación de desastres, controles en aplicaciones programas considerados críticos de la entidad, se podrán usar como buenas prácticas las referencias de los marcos internacionales de control en Tecnologías de Información.



Norma No. 4. "Normas Aplicables a la Información y Comunicación", 4.2 "Documentos de Respaldo" Toda operación que realicen los Organismos del Estado y las personas sujetas a fiscalización y control gubernamental, deben contar con la documentación suficiente y adecuada que la respalde.

La documentación de respaldo promueve la transparencia, para demostrar que se han cumplido los requisitos legales, administrativos, de registro y control de los Organismos del Estado y las entidades; por tanto, contendrá la información adecuada, por cualquier medio que se produzca, con el objeto de identificar la naturaleza, finalidad, resultados de cada operación y facilitar el análisis de los mismos

## II. CUENTAS POR COBRAR

### Debilidades en el registro y control de las remisiones impuestas (cuentas por cobrar)

Para el registro y control de las remisiones impuestas (cuentas por cobrar), se trabaja a la presente fecha en hojas de cálculo del programa Excel denominadas por esa Dirección como "REMISIONES.xlsx", dicha información es resguardada en un repositorio o archivos informáticos de Microsoft, en donde se observaron las debilidades siguientes:

1. La información y vaciado de información es vulnerable a cualquier cambio o modificación no autorizada, susceptible a errores o manipulación con o sin conocimiento de causa, adicional de no contar con una bitácora de seguridad de los usuarios que la modifican y niveles de autorización, por lo que la información registrada se considera de baja seguridad y confiabilidad. Además, a medida que aumenta el volumen de datos, la hoja de cálculo se vuelve lenta, propensa a errores y dificulta la organización.
2. Derivado de lo anterior se procedió a solicitar copia física y electrónica del movimiento de las cuentas por cobrar al 31 de enero 2024, donde se detectó que el saldo proporcionado presentaba diferencias contra el saldo determinado, por errores en algunas fórmulas para su determinación; saldo proporcionado Q. 69,244,000.00 saldo determinado Q. 69,240,000.00, diferencia Q. 4,000.00.



3. La hoja de cálculo "REMISIONES.xlsx" del programa Excel es limitada a efecto de obtener información relevante, pues no se puede establecer de forma oportuna y eficiente entre otras:

- Integración de las remisiones que componen el saldo pendientes de cobro.
- Remisiones que son procedentes o improcedentes.
- Remisiones que fueron pagadas por los infractores.
- Remisiones que se encuentran en proceso administrativo.
- Reportería en general.

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas "Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental".

Norma No. 1. "Normas de Aplicación General a la Administración de las Entidades", 1.1 "Filosofía de Control Interno" Un efectivo control interno permite el alcance de objetivos institucionales, la eficiencia y eficacia operativa, el cumplimiento normativo y la integridad de los registros financieros; la máxima autoridad de la entidad, a través del equipo de dirección, fortalecerá sus procesos de acuerdo con las acciones siguientes:

1.1.1 "Prácticas Éticas y Valores" Las prácticas éticas deben tener un alcance transversal en todas las normas, directrices y procedimientos de la entidad, acorde al diseño establecido en la normativa aplicable. La máxima autoridad y el equipo de dirección, son responsables de fomentar un ambiente de control que incorpore prácticas éticas en todos sus procesos y el respeto por los valores de la entidad, en función del servicio que se presta a la población...

3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control", literal a) "Diseño Eficiente de Procedimientos" La máxima autoridad, a través de la unidad competente, de conformidad con la normativa que le sea aplicable, en materia de desarrollo de procedimientos de la entidad, promoverá el diseño eficiente y eficaz, implementación, seguimiento y actualización de los procedimientos, observando y aplicando las normas vigentes de control interno gubernamental.



Literal e) "Actividades de Control de Tecnologías de Información y Comunicaciones" La máxima autoridad y la unidad competente delegada de conformidad con la normativa aplicable, deben evaluar e incluir los tipos de controles automatizados en los procesos de seguridad de la información, la administración, desarrollo y adquisición, operaciones, contratación de servicios externos, planes de continuidad y recuperación de desastres, controles en aplicaciones programas considerados críticos de la entidad, se podrán usar como buenas prácticas las referencias de los marcos internacionales de control en Tecnologías de Información.

### III. REMISIONES IMPROCEDENTES POR PRESCRIPCIÓN

#### **Deficiencias en los procesos administrativos, posteriores a la emisión de remisiones**

Durante la auditoría se realizó una muestra selectiva de las remisiones resueltas como improcedentes por prescripción, en la Dirección General de Transportes -DGT-, donde se observó imprecisión y descontrol a lo siguiente:

1. **Remisión No. 3502** impuesta al vehículo tipo microbús placas No. C-011BQP, propiedad del señor Pedro Moisés Tzul Ixcaquic, "por operar el vehículo sin haber obtenido de la Dirección, Licencia y Tarjeta de Operación" infringiendo el artículo 54 del Acuerdo Gubernativo 225-2012, Reglamento para la prestación del Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial, monto por la infracción Q. 25,000.00.

La remisión fue emitida con fecha 24/10/2017 y al 06/06/2022 aún existían trámites para evacuar un Memorial de oposición a la remisión, ingresado por el propietario con fecha 03/11/2017.

Posteriormente no constan en el expediente dictamen jurídico y resolución del Memorial de oposición a la infracción que presentó el interesado, evidenciando la falta de seguimiento del caso; asimismo, de conformidad con las fechas de los documentos se demuestra la demora en los procesos administrativos, para la resolución de oposiciones a remisiones por infracciones de tránsito, de conformidad con lo regulado en el Reglamento correspondiente.



Asimismo, con fecha 22/02/2023 el propietario del vehículo presenta Memorial donde solicita la prescripción extintiva de la remisión al que le dieron trámite; no obstante, como se puede observar, existía un proceso administrativo en gestión del primer memorial de oposición, lo que interrumpe la prescripción de la remisión de conformidad con lo descrito en el Artículo 1506 del DECRETO LEY No. 106 Código Civil, que indica: La prescripción se interrumpe ...por cualquier providencia precautoria ejecutada...

Sin embargo, declaran con lugar la petición de prescripción extintiva de esta remisión, según Dictamen Jurídico No. 55-2023 Ref. DGT/UAJ/SGVZ/jj, de fecha 13/03/2023 emitido por la Asesoría Jurídica de la Dirección General de Transportes. **Ver Anexo 01**

2. **Remisión No. 1741** impuesta al vehículo tipo microbús placas No. C-764BMB, propiedad del señor Byrón Arnulfo Guerra Flores, "por operar el vehículo con documentos vencidos" infringiendo el artículo 55 literal "C" del Acuerdo Gubernativo 225-2012 Reglamento para la prestación del Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial, monto por la infracción Q. 10,000.00.

La remisión fue emitida con fecha 03/08/2016 y al 12/12/2017 aún existían trámites para evacuar la procedencia o no de la misma.

Posteriormente no constan en el expediente otros documentos que evidencien la continuidad del trámite denotando la falta de seguimiento del caso; asimismo, de conformidad con las fechas de los documentos se demuestra la demora en los procesos administrativos, de remisiones por infracciones de tránsito, de conformidad con lo regulado en el Reglamento correspondiente.

Con fecha 22/08/2023 el propietario del vehículo presenta Memorial donde solicita la prescripción extintiva de la remisión, declarando con lugar la petición, según Dictamen Jurídico No. 218-2023 Ref. DGT/UAJ/SGVZ/jj, de fecha 23/08/2023, emitido por la Asesoría Jurídica de la Dirección General de Transportes; esto derivado de la demora en los procesos internos en esta Dirección. **Ver Anexo 02**



Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

3. **Remisión No. 1411** impuesta al vehículo tipo bus placas No. C-303BPK, propiedad del señor Oscar Augusto Ramírez Ortiz / Transportes Esmeralda, "por incumplimiento a la tarifa autorizada (alza a la tarifa)" infringiendo el artículo 55 literal "j" del Acuerdo Gubernativo 225-2012 Reglamento para la prestación del Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial, monto por la infracción Q. 10,000.00.

La remisión fue emitida con fecha 27/03/2016 y con fecha 02/08/2017 la Procuraduría General de la Nación PGN, otorga el visto bueno a la procedencia la remisión e indica realizar el cobro correspondiente.

Posteriormente no constan en el expediente otros documentos que evidencien la continuidad del trámite para el cobro de la remisión de conformidad con el artículo 57 del Reglamento en referencia, denotando la falta de seguimiento del caso; asimismo, de conformidad con las fechas de los documentos se demuestra la demora en los procesos administrativos de remisiones por infracciones de tránsito, de conformidad con lo regulado en el Reglamento correspondiente.

Con fecha 13/12/2022 el propietario del vehículo presenta Memorial donde solicita la prescripción extintiva de la remisión, declarando con lugar la petición, según Dictamen Jurídico No. 09-2023 Ref. DGT/UAJ/SGVZ/jj, de fecha 25/01/2023, emitido por la Asesoría Jurídica de la Dirección General de Transportes; esto derivado de la demora en los procesos internos en esta Dirección. **Ver Anexo 03**

4. Derivado de la falta del seguimiento y coordinación oportuna a los expedientes de remisiones, en las diferentes unidades, secciones y departamentos de la Dirección General de Transportes, se observó en la Asesoría Jurídica de esta entidad, la existencia de mil novecientos doce (1912) expedientes de remisiones en proceso administrativo que datan del año 2012 al 2023, como se muestra en el **Anexo 04**
5. Asimismo, derivado de las deficiencias en cuanto al seguimiento, anteriormente expuestas, actualmente los portadores (persona individual o jurídica propietaria de vehículos automotores autorizados para prestar el Servicio Público de Transporte Extraurbano de pasajeros por carretera y el Servicio Especial Exclusivo de Turismo Agrícola e Industrial), que desean renovar la licencia la cual tiene una vigencia de diez (10) años; y que presentan insolvencia por remisión de tránsito no pagada con un periodo de cinco (05) años o más de la emisión, sin que se haya concluido el



proceso de cobro y pago por la vía administrativa o judicial, optan por el principio de la prescripción extintiva de la remisión de conformidad con la legislación aplicable.

Lo que obstaculiza a la Dirección, contar con los recursos propios para el desarrollo de sus actividades; asimismo, se devela incumplimiento de las funciones inherentes de la entidad.

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas "Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental".

Norma No. 1. "Normas de Aplicación General a la Administración de las Entidades", 1.1 "Filosofía de Control Interno", 1.1.4 "Definir Procesos de Supervisión" La máxima autoridad y equipo de dirección de la entidad, deben establecer los distintos niveles de supervisión como una herramienta gerencial, para el seguimiento y control de las operaciones que permitan identificar riesgos, toma de decisiones para gestionarlos, aumentar la eficiencia y calidad de los procesos que incluyan: a) Responsabilidad de supervisión de la máxima autoridad... b) Identificar los tipos de supervisión en las operaciones de los procesos... c) Definir la periodicidad de las supervisiones de acuerdo con la naturaleza y complejidad de las operaciones. d) Como parte de los resultados de los procedimientos de supervisión se deben identificar oportunidades de mejoras...

3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control" La máxima autoridad, a través de la unidad competente, de conformidad con la normativa que le sea aplicable, debe seleccionar y desarrollar actividades de control eficientes y eficaces, considerando lo siguiente: a) Diseño Eficiente de Procedimientos, b) Establecer procedimientos, c) Definición de los responsables de la ejecución de los procedimientos d) Medidas correctivas pertinentes y oportunas sobre las actividades de control e) Actividades de control de tecnologías de información y comunicaciones y f) Competencia y autorización sobre la ejecución de las actividades de control.

#### **IV. DEFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE REMISIONES IMPUESTAS**

Durante la evaluación se determinó que durante el ejercicio fiscal 2023 se realizó el cobro de Q. 620,000.00 equivalente al 0.89% del total de la cuenta por cobrar de Q. 69,244,000.00.



## Ministerio de **Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda**

Evidenciando que el porcentaje de recuperación o cobro de las remisiones impuestas es bajo, asimismo, se observa falta de depuración y control de la cuenta por cobrar.

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas "Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental".

Norma No. 1. "Normas de Aplicación General a la Administración de las Entidades", 1.1 "Filosofía de Control Interno", 1.1.2 "Estructura de Control Interno" La máxima autoridad tiene la responsabilidad, con base en las leyes y normativas aplicables, de diseñar estrategias y directrices, para implementar una estructura efectiva de control interno, que promueva la eficiencia y eficacia de las operaciones y permitan alcanzar los objetivos institucionales, 1.1.3 "Fortalecer las Competencias de Control Interno" La máxima autoridad y el equipo de dirección, desarrollarán directrices enfocadas en fortalecer a los servidores públicos o personal correspondiente, en las competencias de control interno promoviendo la capacitación continua y evaluación de desempeño...

2.1 "Estructura Organizacional" Las personas sujetas a fiscalización deben contar con una estructura organizacional de puestos o cargos que se ajusten al tamaño, naturaleza y complejidad de los procesos de la entidad, de acuerdo con la normativa que le sea aplicable. 2.2 "Líneas de Reporte" La máxima autoridad debe contar con líneas de reporte que permitan un adecuado proceso de delegación de autoridad y definición de responsabilidades, para una rendición de cuentas oportuna... 2.3 "Administración del Personal" literal c) "Competencia, Planes de Capacitación y Formación" La máxima autoridad y la unidad competente, deben definir las competencias requeridas, para que su personal, de acuerdo con la normativa que le sea aplicable, cumpla eficientemente las responsabilidades que contribuyan al logro de los objetivos.

3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control" literal a) "Desarrollo eficiente de Procedimientos" ...promoverá el diseño eficiente y eficaz, implementación, seguimiento y actualización de los procedimientos, observando y aplicando las normas vigentes de control interno gubernamental, literal b) "Establecer Procedimientos" ...debe elaborar e implementar manuales de procedimientos, para





cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad sujeta a control gubernamental y fiscalización...

### **NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA**

De conformidad con la auditoría de consejo o consultoría realizada a las remisiones (cuentas por cobrar), correspondientes al período del 01 de noviembre de 2021 al 31 de enero de 2024, la cual tuvo como alcance verificar de forma selectiva los procedimientos administrativos y financieros y lo apropiado de los mecanismos de registro y control de las cuentas por cobrar, en la Dirección General de Transportes -DGT-, se concluye que no se presentan razonablemente en todos sus aspectos importantes el registro y control de las operaciones, de conformidad con principios presupuestarios y Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-, según las divulgaciones del apartado de Información Examinada, que forma parte del presente informe.

Asimismo, de conformidad a las pruebas selectivas realizadas, donde se evaluó la eficiencia y eficacia de la estructura de control interno, para medir el grado de confiabilidad y efectividad, de las operaciones, se determinaron deficiencias en el desarrollo de la auditoría, dejando para el efecto las recomendaciones en el informe, las cuales deben ser atendidas por la entidad, para el fortalecimiento del control y registro de las operaciones.

### **OTROS ASPECTOS QUE CONSIDERAR**

Las deficiencias divulgadas en el presente informe no obligatoriamente revelan todas las existentes, toda vez que las evaluaciones se efectuaron con base a muestras selectivas.

La Unidad de Auditoría Interna de la Dirección General de Transportes -DGT-, es la responsable directa de evaluar en forma permanente el control interno de las operaciones presupuestarias, financieras-contables y administrativas, como lo establecen las Normas de Auditoría vigentes para el sector público.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

### CONCLUSIONES

Derivado de la evaluación de forma selectiva realizada a los procedimientos administrativos, financieros y mecanismos de registro y control de las cuentas por cobrar, en la Dirección General de Transportes -DGT-, se concluye lo siguiente:

1. Con relación a la información disponible de las cuentas por cobrar se estableció que la metodología que actualmente utilizan para el manejo de la información relacionada con las remisiones (cuentas por cobrar), no es eficiente, la seguridad de la información es baja, susceptible a cambios no autorizados con conocimiento o no y sin niveles de autorización; y no responde a las necesidades de fluidez de información que requiere esta Dirección.
2. Del sistema informático se puede observar que los equipos físicos, sistemas informáticos e información que en ellos se procesa y resguarda, son vulnerables, antiguos y susceptibles de daño y pérdida al no tener implementadas buenas prácticas con herramientas avanzadas de seguridad y resguardo de la información y copias de seguridad que actualicen la información en tiempo real (redundante) o metodologías de discos externos que garanticen la recuperación de la información.
3. De los procesos administrativos relacionados a las remisiones, que efectúan en el Departamento de Control, sección de Remisiones, Asesoría Jurídica y Secretaría General, se evidencia demora y falta de seguimiento y resolución en estos procesos, asimismo, se observó que no se realiza en la mayoría de los casos el cobro de las remisiones dictaminadas como procedentes de conformidad con lo establecido en el Reglamento correspondiente, lo cual incide en que esta entidad no cuente con los recursos económicos necesarios para el desarrollo óptimo de sus funciones y que estén declarando las remisiones como prescritas, debido a lo tardío de los procesos que conllevan años para su resolución, observando que existen remisiones en proceso administrativo que datan desde el año 2012, no depuradas. Incumpliendo con lo establecido en la legislación aplicable.



## RECOMENDACIONES

1. El Director de la Dirección General de Transportes -DGT-, debe instruir a la Jefatura del Departamento Financiero que, en coordinación con los Departamento, Unidades y Secciones de esta Dirección, que considere necesario, depurar la información de las cuentas por cobrar, con la finalidad de contar con información confiable para la toma de decisiones obteniendo lo siguiente:
  - Saldo real de las cuentas por cobrar, para lo cual deberán realizar una revisión de las fórmulas utilizadas en el libro de Excel "REMISIONES.xlsx".
  - Una integración de las remisiones que componen el saldo pendiente de cobro.
  - Remisiones dictaminadas como procedentes.
  - Remisiones que se encuentran en proceso administrativo.
2. Establecer:
  - a. la antigüedad de las remisiones.
  - b. Estatus administrativo en el que se encuentran.
  - c. Determinar la prescripción por remisión.
3. El Director de la Dirección General de Transportes -DGT-, debe declarar procedentes las remisiones que correspondan y girar instrucciones a los Departamento, Unidades y Secciones de esta Dirección, agilizar el cobro y pago de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del Artículo 57. OPOSICIÓN. del Reglamento para la Prestación de Servicio Público de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera y Servicio Especial Exclusivo de Turismo, Agrícola e Industrial, Acuerdo Gubernativo No. 225-2012 de fecha 14 de septiembre de 2012, y sus reformas contenidas en los Acuerdos Gubernativos Nos. 535-2013 de fecha 23-12-2013, y No. 408-2014 de fecha 18-11-2014.
4. El Director de la Dirección General de Transportes -DGT-, debe instruir a la Asesoría Jurídica de esta Dirección, quienes deben evaluar presentar informe, si procede la interrupción de la prescripción con una solicitud de pago por medio de una providencia efectivamente notificada a las personas sancionadas, de todas las remisiones con estatus precedente, vigentes para su cobro, lo cual tendría un doble propósito, la recuperación de recursos económicos y la interrupción de la prescripción de las remisiones.



Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

5. Se recomienda al Director de la Dirección General de Transportes -DGT-, girar instrucciones a quien corresponda delegar para que en los primeros diez (10) días de cada mes se imprima la integración de la cuenta por cobrar, con la finalidad de que, al momento de ocurrir cualquier percance con los datos digitales, se cuente con información de las cuentas por cobrar.
6. Implementar mecanismo propio o en coordinación con otras unidades o entidades del sector público, que obligue a los infractores a realizar el pago de las remisiones en los plazos establecidos en la normativa correspondiente.
7. Solicitar que un profesional de la informática, revise el servidor y los discos duros que sufrieron daños físicos, donde se alojaba el Sistema SIDGT y toda la información que en este se procesaba, con la finalidad de determinar, que ciertamente los datos son irrecuperables y que efectivamente el daño fue causado por sobrecarga de energía eléctrica; caso contrario solicitar opinión a la Asesoría Jurídica de la Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-, quienes deben evaluar y determinar si los resultados del informe del experto encuadran como posible indicio de la comisión de ilícito y si fuera el caso, iniciar las acciones legales correspondientes, en contra de los responsables que estimen pertinente al respecto.
8. Evaluar el diseño de un sistema de gestión *adoc* que cuente con las características apropiadas a las necesidades de fluidez de información que requiere la Dirección.
9. Programar la adquisición del Sistema de gestión para el control apropiado de las actividades que se desarrollan en la Dirección, indicar en las bases o términos de referencia, toda la información que se va a procesar, departamentos que lo utilizarán, reportes que se desea que genere, que el proveedor proporcione todos los entregables requeridos, manuales de usuario y de administrador, códigos fuente del sistema y sus claves de acceso, niveles de autorización, propiedad intelectual del sistema y términos de uso exclusivo para esta Dirección, programa de capacitación para usuarios y administrador, con la finalidad de que pueda ser instalado nuevamente si ocurriera un percance o daños físicos en el equipo.
10. Asimismo, implementar buenas prácticas con herramientas avanzadas de seguridad y resguardo de la información y copias de seguridad que actualicen los datos en tiempo real (redundante) o metodologías de discos externos que garanticen la



## Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

recuperación de la información; tomando en cuenta previo a realizar una inversión en equipo para contar con un data center adecuado, la permanencia o cambio de sede de la entidad, con la finalidad de no invertir recursos para adecuar las instalaciones actuales y que en un corto tiempo se tenga que realizar nuevamente, al momento de cambiar de dirección.

11. En el Departamento de Control, Sección de Remisiones, Secretaría General y Asesoría Jurídica de la Dirección General de Transportes, delegar al administrativo o contratar a un profesional para revisar los procesos actuales para su mejora o implementar un sistema práctico de procesos administrativos señalando los plazos de cada uno para su evacuación; que agilicen y reduzcan los tiempos extensos que actualmente invierten para resolver trámites de autorización y resolución, derivados de acciones relacionadas con el servicio público de transporte extraurbano de pasajeros por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial, según lo regulado en el Reglamento correspondiente.
12. En las remisiones que la Asesoría Jurídica de la Dirección General de Transportes, dictamina con lugar la solicitud de prescripción extintiva, previo a emitir el dictamen correspondiente comprobar que la prescripción no está interrumpida por cualquier otro proceso administrativo que se encuentre en trámite, en atención a la deficiencia expuesta en el numeral 1., de la sección III, "REMISIONES IMPROCEDENTES POR PRESCRIPCIÓN", que forma parte del presente informe, caso contrario aplicar las acciones administrativas que correspondan, a los responsables.

De todas las recomendaciones generadas deberán de informar sobre su cumplimiento a esta Unidad de Auditoría Interna en un plazo de 10 días a partir de la entrega del informe.

El incumplimiento de las recomendaciones generadas en informes de auditoría interna está sujeto a sanciones económicas por parte de la Contraloría General de Cuentas de conformidad con su Ley Orgánica "Decreto No. 31-2002, reformado por el Decreto 13-2013.



Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

**EQUIPO DE AUDITORÍA**

A circular official stamp from the 'Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda' and 'Unidad de Auditoría Interna'. The stamp contains the text 'AUDITOR' and '-UDAI-' with a small star at the bottom. A handwritten signature is written over the stamp.

*Eddy Antonio Garcia Lucas  
Unidad de Auditoría Interna  
Ministerio de Comunicaciones  
Infraestructura y Vivienda*



Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

Anexo 01

"Falta de seguimiento y demora en los procesos administrativos, posteriores a la emisión de las remisiones"					
No.	Documento	No.	Fecha	Descripción	Observaciones
<b>Vehículo: Tipo microbús placas No. C-011BQP. – Infracción: Artículo 54 del Reglamento. – Monto de la remisión: Q. 25,000.00</b>					
01	Remisión	3502	24/10/2017	"Por operar el vehículo sin haber obtenido, Licencia y Tarjeta de Operación".	Propiedad del señor Pedro Moisés Tzul Ixcaquic.
02	Memorial de Oposición	—	03/11/2017	Donde solicita declarar improcedente la remisión.	Presentado por el propietario.
03	Providencia PROV. UDR.	2518-2017 REF.: LJOB	07/12/2017	Donde solicitan documentos del propietario legalizados.	Emitida por el secretario general de la DGT.
04	Oficio	—	07/05/2018	Presentaron de documentos legalizados.	El propietario
05	Providencia PROV. SECC. REMISIONES	361-2020 REF.: LJOB	24/09/2020	Donde indica que se corre audiencia a los interesados	Emitida por el secretario general de la DGT.
06	Cédula de notificación	SQ 45/2021	22/10/2021	Notificación de la providencia 361-2020	Se notifico un año después.
07	Memorial respuesta de audiencia	—	27/10/2021	—	Presentado por el propietario.
08	Providencia PROV. REMISIONES	1762022 REF.: EGOMC	06/06/2022	Donde indica trasladar a la Asesoría Jurídica DGT, para que emita el dictamen y diligenciarlo a donde corresponda.	Emitida por el encargado de remisiones.
<b>"Posterior a estos documentos no constan en el expediente dictamen jurídico y resolución del Memorial de oposición a la infracción, evidenciando la falta de seguimiento y demora en los procesos"</b>					
09	Memorial de solicitud de prescripción extintiva	—	22/02/2023	Donde solicita declarar extinta la remisión.	Presentado por el propietario.
10	Providencia PROV.REMISIONES	290-2023	07/03/2023	Traslado del Memorial de solicitud de prescripción a la Asesoría Jurídica DGT.	Emitida por el encargado de remisiones con Vo. Bo., del director.
11	Dictamen Jurídico	55-2023 Ref. DGT/UAJ/S GVZ/fj	13/03/2023	Declaran con lugar la petición de prescripción de la remisión.	Asesoría Jurídica DGT.
12	Resolución RESOL.REMISIONES	36-2023	22/03/2023	Donde resuelven declarar improcedente por prescripción la remisión.	Encargado de remisiones y Director General DGT.
<b>"La prescripción de la remisión estaba interrumpida por el trámite del memorial de oposición que se encontraba en proceso, de conformidad con lo descrito en el artículo 1506 del DECRETO LEY No. 106 Código Civil"</b>					



Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

Anexo 02

"Falta de seguimiento y demora en los procesos administrativos, posteriores a la emisión de las remisiones"				
No.	Documento	No.	Fecha	Observaciones
Vehículo: Tipo microbús placas No. C-764BMB. – Infracción: Artículo 55 literal "C" del Reglamento. – Monto de la remisión: Q. 10,000.00				
01	Remisión	1741	03/08/2016	"por operar el vehículo con documentos vencidos"
02	Providencia PROV. UDR.	682-2016 REF.: LJB/dlmm	07/11/2016	Donde requieren al inspector, realizar de la remisión impuesta.
03	Providencia	DC-096-2017	17/04/2027	Donde adjuntan el documento "CONTESTACIÓN ACLARATORIA" de fecha 24/03/2017, en el cual indica que se debió a un error involuntario.
04	Providencia	365-2017	24/11/2017	Donde recomiendan que el interesado sea notificado, posterior emitirán el dictamen jurídico y se traslade a la PGN, para que se pronuncie.
05	Providencia PROV. UDR.	2552-2017 REF.: LJB/egr	12/12/2017	Donde indica trasladar las presentes diligencias a Sección de Notificaciones, para que el interesado sea notificado.
<b>"Posterior a las diligencias descritas no constan en el expediente otros documentos que evidencien la continuidad del trámite administrativo, demostrando la falta de seguimiento y demora en los procesos"</b>				
06	Memorial de solicitud de prescripción extintiva	-	22/08/2023	Donde solicita declarar extinta la remisión.
07	Providencia PROV.REMISIONES	735-2023 REF.: EGOMC	23/08/2023	Traslado del Memorial de solicitud de prescripción a la Asesoría Jurídica DGT.
08	Dictamen Jurídico	218-2023 Ref. DGT/UAJ/SGVZ/jj	23/08/2023	Declaran con lugar la petición de prescripción de la remisión.
09	Resolución RESOL.RESMISIONES	60-2023	24/08/2023	Donde resuelven declarar improcedente por prescripción la remisión.
<b>"La remisión fue declarada improcedente por prescripción"</b>				





Ministerio de  
**Comunicaciones,  
Infraestructura y  
Vivienda**

Anexo 03

"Falta de seguimiento y demora en los procesos administrativos, posteriores a la emisión de las remisiones"				
No.	Documento	No.	Fecha	Observaciones
Vehículo: Tipo bus placas No. C-303BPK – Infacción: Artículo 55 literal "j" del Reglamento. – Monto de la remisión: Q. 10,000.00				
01	Remisión	1411	27/03/2016	"Por incumplimiento a la tarifa autorizada (alza a la tarifa)" Oscar Augusto Ramírez Ortiz / Transportes Esmeralda
02	Providencia PROV. UDR.	553-2016 REF.: LJB	07/10/2016	Donde indica trasladar a la Asesoría Jurídica DGT, para que emita el dictamen y diligenciarlo a donde corresponda. Emitida por el secretario general de la DGT.
03	Dictamen Jurídico	403-2017	20/07/2017	Donde declaran procedente la remisión e indican remitir a la PGN, para que se pronuncie. Asesoría Jurídica DGT.
04	Visto Bueno de la Dirección de Consultoría de la PGN	930-2017 Consultoría LVPdeM/gmgf	02/08/2017	Donde Se otorga visto bueno al Dictamen 403-2014. Director de Consultoría de la Procuraduría General de la Nación.
05	Resolución RES. UDR.	363-2017 REF.: LJB/JMY	30/08/2017	Donde declara procedente la remisión. Emitida por el secretario general de la DGT.
<b>"Posterior a las diligencias descritas no constan en el expediente otros documentos que evidencien la continuidad del trámite administrativo para el cobro de la remisión o por la vía judicial, demostrando la falta de seguimiento y demora en los procesos"</b>				
06	Memorial de solicitud de prescripción extintiva	--	13/12/2022	Donde solicita declarar extinta la remisión. Presentado por el propietario.
07	Dictamen Jurídico	09-2023 Ref. DGT/UAJ/SGVZ/jj	25/01/2023	Declaran con lugar la petición de prescripción de la remisión. Asesoría Jurídica DGT.
08	Resolución RESOL.RESMISIONES	016-2023	13/02/2023	Donde resuelven declarar improcedente por prescripción la remisión. Encargado de remisiones y Director General DGT.
<b>"La remisión fue declarada improcedente por prescripción"</b>				



Anexo 04

Expedientes de Remisiones con trámite administrativo en la Asesoría Jurídica de la -DGT-		
No.	Año	Cantidad
01	2012	10
02	2013	146
03	2014	12
04	2015	92
05	2016	195
06	2017	411
07	2018	340
08	2019	334
09	2020	52
10	2021	213
11	2022	67
12	2023	40
<b>Total</b>		<b>1912</b>