



# AUDITORIA GENERAL

---

## JAPDEVA AUDITORIA GENERAL

### INFORME

**AG-AR-002-17**

## INFORME SOBRE LOS INGRESOS GENERADOS POR EL SERVICIO DE LANCHA

**MAYO, 2017**



# AUDITORIA GENERAL

---

## **ESTUDIO SOBRE LOS INGRESOS GENERADOS POR EL SERVICIO DE LANCHA**

### **1. ORIGEN DEL ESTUDIO**

El presente estudio forma parte del Programa Anual de Trabajo del año 2017 de esta Auditoría.

#### **1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

##### **1.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar si los controles establecidos aseguran a la institución una recaudación de ingresos sobre la totalidad de los servicios prestados con estos equipos.

##### **1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la existencia y suficiencia de mecanismos de control administrativo sobre la solicitud, prestación de servicio, reportes, registro, facturación y cobro de los servicios de la lancha brindados.
- Plantear las medidas correctivas y mejoras de control interno que procedan.

### **1.2. PERIODO Y ALCANCE DEL ESTUDIO**

La revisión efectuada del servicio extraordinario de lanchas, abarcó el periodo comprendido del mes julio del 2016 al mes de diciembre del año 2016.

Entre las labores realizadas se encuentran las siguientes:

- a) Evaluar los riesgos determinados por la Administración en la operación de las lanchas y determinar la importancia para el trabajo de la Auditoría.
- b) Visitas a la zona portuaria para observar y analizar el sitio donde se realizan los viajes con las lanchas.
- c) Recopilar información sobre los mecanismos y procedimientos establecidos por la administración para el registro, facturación y cobro del servicio brindado.



# AUDITORIA GENERAL

---

- d) Análisis comparativo de las liquidaciones de naves (programa 306) con lo reportado en las Bitácoras de las lanchas y los reportes del Departamento Marino, para determinar el cobro correcto de los servicios.
- e) Verificación sobre la correcta aplicación de la tarifa del servicio de lancha y que los mismos estén debidamente facturados y cobrados.

## Normativa

- Ley General de Control Interno.
- Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- Reglamento de Operaciones Portuarias de JAPDEVA.
- Manual de Procedimientos del Proceso de Operaciones Portuarias.
- Resolución #780-RCR-2012, con fecha 06-03-12 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) sobre Tarifas de los Servicios Marítimos Portuarios que brinda JAPDEVA.
- Normas de Control Interno para el sector público, N-2-2009-CO-DEFOE.

## Documentación

- Las bitácoras de las lanchas Don Allan, Quibriri y Laura.
- Reporte por servicios extraordinarios de las lanchas de Limón y Moín.
- Facturas, notas de crédito y reportes de liquidación de las naves.

Asimismo, se realizaron entrevistas a los siguientes funcionarios:

- Ing. Jheynold Lunan Williams – Jefe del Departamento Marino
- Licda. Guillermina Parkinson Parkinson - Jefe de Facturación.
- Capitanes Eduardo Villalobos Vega y Carlos Martínez Dixón de las Lanchas Quibriri y Laura.

## 1.3. ANTECEDENTES

El servicio de lanchas es el que se brinda específicamente para transportar los Prácticos a los buques que se encuentran en bahía, para que estos realicen los atraques a los muelles. Además del traslado de los Prácticos, se realizan viajes extraordinarios para traslados de personal de las agencias navieras, entre el muelle y el buque (viceversa) con una tarifa de \$50.20 por viaje.

Los servicios de lancha se solicitan mediante un formulario que lo confeccionan las agencias solicitantes, el Departamento Marino o la Intendencia del Puerto de Gastón Kogan.



# AUDITORIA GENERAL

La tarifa se establece en el reglamento tarifario de Japdeva, publicado en la Gaceta N°240 del 12 de diciembre del 2012, según se indica a continuación:

*13.—Servicio de lancha: Es el servicio que se le brinda a través de las lanchas propiedad de JAPDEVA para el traslado de personas del muelle a los buques u otros sitios. Su cobro se establece por viaje (ida y regreso), siendo su duración máxima de una hora. Por cada hora fracción adicional pagará el 50% de la tarifa original.*

## 2. RESULTADOS

De conformidad con la revisión y el análisis efectuado, se detectaron debilidades de control interno, mismas que se detallan a continuación:

### 2.1. APLICACIÓN INCORRECTA DE LA TARIFA POR CONCEPTO DE SERVICIO DE LANCHAS.

De los cobros que ha realizado la Sección de Facturación del servicio de lancha, se comprobó que se omite cobrar el tiempo real utilizado y además el tiempo del 50% de la tarifa original de cada hora o fracción adicional como lo establece el manual tarifario.

A continuación se presentan ejemplos de cobros incorrectos:

CUADRO N° 1

SERVICIOS DE LANCHAS PENDIENTES DE COBRO								
N° A/Z	FECHA	HORA	HORA	TIEMPO	TOTAL	ADICIONAL	DEBIO	DIFERENCIA
	DEL VIAJE	INICIO	FINAL	VIAJE	FACTURADO	50%	SER	SIN COBRAR
1970	26/11/2016	05:25	07:20	01:55	42.132,60	14.052,23	56.184,83	<b>14.052,23</b>
1925	15/11/2016	11:00	12:30	01:30	42.223,75	14.074,55	56.298,30	<b>14.074,55</b>
1710	06/10/2016	11:45	13:15	01:30	42.152,90	14.050,95	56.203,85	<b>14.050,95</b>
1710	06/10/2016	14:30	15:00	00:30	28.101,96		28.101,96	<b>0,00</b>
1512	31/08/2016	13:20	14:40	01:20	28.043,75	14.020,86	42.064,61	<b>14.020,86</b>
1310	28/07/2016	17:40	18:20	00:50	0,00		27.919,32	<b>27.919,32</b>
1310	01/08/2016	08:15	10:20	02:05	55.838,45	13.959,53	72.123,77	<b>16.285,32</b>
							<b>TOTAL</b>	<b>¢100.403,23</b>

Fuente: Bitácora de la Lancha Laura, Boletas de Servicio Extraordinario y Programa de Facturación 306.

En el cuadro anterior se observa que en el servicio de lancha se omite el cobro adicional del 50% por cada hora o fracción adicional de la tarifa original.



# AUDITORIA GENERAL

Por dicha omisión se dejó de cobrar la suma de ₡100.403,23 (cien mil colones cuatrocientos tres con 23 cts.) por servicios de lancha. Según el cuadro N°1 citado anteriormente.

## 2.2. FALTA DE SUPERVISIÓN EN LOS COBROS POR SERVICIO DE LANCHAS.

De acuerdo con análisis realizado por esta Auditoría, se detectó la falta de cobro por parte de la Sección de Facturación de varios servicios de lancha.

Para el cobro de todos los servicios de lancha, el Departamento Marino emite a la Jefatura de la Sección Facturación un oficio debidamente numerado y fechado, para que proceda al cobro del servicio brindado, sin embargo a continuación presentamos los siguientes ejemplos de omisiones de cobros.

CUADRO N° 2

SERVICIOS DE LANCHAS PENDIENTES DE COBRO									
N° A/Z	FECHA DEL VIAJE	OFICIO DE MARINO	HORA INICIO	HORA FINAL	TIEMPO VIAJE	TOTAL COBRADO	ADICIONAL 50%	DEBIO SER	DIFERENCIA SIN COBRAR
2182	29/11/2016	462-2016	16:30	17:30	01:00	0,00		28.154,65	<b>28.154,65</b>
1951	16/11/2016	443-2016	22:00	22:55	00:55	0,00		28.111,50	<b>28.111,50</b>
1318	19/08/2016	338-2016	15:45	19:00	03:15	0,00	41.880,35	90.785,24	<b>132.665,59</b>
1318	24/08/2016	338-2016	11:00	11:25	00:25	0,00		27.927,76	<b>27.927,76</b>
1208	12/07/2016	272-2016	13:15	14:30	01:15	0,00	13.924,50	34.811,25	<b>48.735,75</b>
								<b>TOTAL</b>	<b>₡265.595,25</b>

Fuente: Bitácora de la Lancha Laura, Boletas del Serv. Extraord. de lanchas y Programa de Facturación 306.

Con los ejemplos antes señalados se evidencia falta de control y supervisión, ya que la documentación fue presentada a la Sección de Facturación para que se realizara el cobro correspondiente y no se efectuó.

Esta omisión de cobro genera como consecuencia, que la Institución deje de percibir la suma ₡265.595,25 (doscientos sesenta y cinco mil quinientos noventa y cinco colones con 25 cts.) por los servicios de lancha en el periodo examinado.

Transgrediendo la norma 4.5.1 del manual de normas de control interno para el Sector Público, entre otras cosas señala:

### 4.5.1 Supervisión constante.

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.*

*Por otro lado, el Reglamento Autónomo de trabajo sobre al respecto señala:*



# AUDITORIA GENERAL

“Artículo 38.—Son obligaciones de los Jefes de Departamento, fuera de las demás que les atribuye este Reglamento, las siguientes:

- a) *Vigilar al personal subalterno y ver que cumpla debidamente con este Reglamento y con las funciones que le hayan sido asignadas mediante su contrato de Trabajo”.*

## 2.3. SERVICIOS DE LANCHAS REPORTADOS EN LAS BITACORAS NO COBRADOS.

En la revisión realizada en la bitácora de la Lancha Laura, se comprobó la existencia de maniobras realizadas que no fueron cobradas por la Institución, a continuación presentamos el siguiente detalle:

CUADRO N° 3

SERVICIOS DE LANCHAS NO COBRADOS								
N° A/Z	FECHA	HORA	HORA	TIEMPO	TOTAL	ADICIONAL	DEBIO	DIFERENCIA
	DEL VIAJE	INICIO	FINAL	VIAJE	FACTURADO	50%	SER	SIN COBRAR
1285	28/07/2016	17:40	18:20	00:40	0,00		27.818,83	<b>27.818,83</b>
1687	11/10/2016	00:15	00:50	00:35	0,00		28.099,95	<b>28.099,95</b>
1750	15/11/2016	11:00	12:30	01:30	0,00	14.052,50	42.154,45	<b>56.206,95</b>
2044	30/11/2016	10:55	11:35	00:40	0,00		27.999,05	<b>27.999,05</b>
2044	30/11/2016	12:50	13:30	00:40	0,00		27.999,05	<b>27.999,05</b>
19	31/12/2016	17:55	19:00	01:05	0,00	14.105,70	28.211,40	<b>42.317,10</b>
							TOTAL	<b>¢210.440,93</b>

Fuente: Bitácora de la Lancha Laura, Boletas del Serv. Extraord. de lanchas y Programa de Facturación 306.

Del cuadro anterior se puede apreciar, que no existen adecuados controles sobre la información que se genera mediante los reportes de los servicios de lancha, por cuanto, por medio de las bitácoras se comprobó que existe servicios que no se han cobrado en su totalidad, esta situación ocasionó que se dejara de cobrar la suma de ¢210.440.93 (doscientos diez mil cuatrocientos cuarenta colones con 93 cts.) según la muestra analizada, generando como resultado la pérdida de recursos a la institución.

## 2.4. DEFICIENCIAS EN LOS FORMULARIOS DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS DE LANCHAS.

En el proceso de la revisión se pudo determinar que los formularios de solicitud de los servicios extraordinarios de lanchas, entregados a los operadores del equipo quienes brindan el servicio, presentan deficiencias de información tales como:

- Carencia de una numeración pre-impresa consecutiva.



# AUDITORIA GENERAL

---

- Los formularios no se han estandarizado para el reporte del servicio de lanchas.
- Ausencia de la firma de autorización del servicio.
- Ausencia del nombre y firma del operador de la lancha.
- Tachones y borrones en las horas de inicio y hora de finalización de la operación.

Al respecto no se cumple con la norma 4.4.2 del Manual de Normas de Control Interno para el sector público, señala lo siguiente:

**“Formularios uniformes.**

**El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios”.**

Es clara la norma de control interno arriba transcrita, que los formularios no cuentan con numeración pre-impresa que permitan su control, ni se ha unificado para ambos puertos, el uso de un mismo formulario para el reporte de los servicios extraordinarios de lancha, situación que genera un alto porcentaje de riesgo que se produzcan errores u omisiones en el reporte del servicio brindado.

A modo de ejemplo, es importante indicar que para el control de las operaciones de atraque y desatraque de los remolcadores de la institución, los pilotos registran los resultados de las maniobras en un formulario denominado “Control Pilot” debidamente pre-impreso, con información vital de las operaciones y con las firmas de los responsables correspondientes.

El control anteriormente indicado “Control Pilot” para las maniobras de los remolcadores, ha sido muy efectivo para el registro y cobro en su totalidad de las maniobras de atraque y desatraque.

## **2.5. AUSENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE LANCHA.**

Actualmente la institución cuenta con tres lanchas por un valor de más de mil doscientos millones de colones, las cuales una de ellas por el mal manejo del equipo se fundió el motor, cuya reparación le está costando a JAPDEVA más de 10 millones colones, con un manual ayudaría identificar de inmediato el incumplimiento del procedimiento que se debió utilizar en la operación del equipo.



# AUDITORIA GENERAL

---

La Ley General de Control Interno en el artículo 15, con relación a las actividades de procedimientos y control, señala entre algunos deberes de los jefes y los titulares subordinados, lo siguiente:

*“Artículo 15.—Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jefe y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*
- b) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*
  - i. *La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
  - ii. *La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
  - iii. *El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*
  - iv. *La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*
  - v. *Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.”*

Esta Auditoría en el informe AU-INF-010-2011 del 6 de diciembre del 2011, le solicito a la Gerencia Portuaria, lo siguiente:

*“Ordenar al Departamento Marino, efectuar las gestiones a efecto de definir un procedimiento por escrito que regulen las actividades que se llevan a cabo en el área de servicios de lancha”.*

La Ley General de Control Interno es clara al señalar, la necesidad de un documento de fácil acceso para los funcionarios que los oriente a ejecutar adecuadamente todas sus funciones y actividades, tanto administrativas como operacionales que lleven a cabo, de tal forma que se minimice el riesgo de cometer errores en los procesos ejecutados.

## **2.6. AUSENCIA DE CONTROLES CRUZADOS PARA EL COBRO DEL SERVICIO DE LANCHAS.**



# AUDITORIA GENERAL

---

Como se indicó anteriormente, los servicios de lancha no se están cobrando adecuadamente por la falta de supervisión y además no están siendo reportados por los capitanes o responsables. Esta situación se da por la ausencia de contar con controles cruzados, para que el personal encargado de incluir la información, minimice los errores de omisión de datos o de digitación.

Sobre la ausencia de los controles cruzados en el servicio de lancha, ya existen controles cruzados de otros servicios, por ejemplo, se está utilizando para el control de los servicios de las maniobras de los remolcados, el cual permite comprobar y verificar los reportes del Departamento Marino con los registros de datos al Sistema de Facturación, con el propósito de evitar la pérdida de ingresos por la falta de reportes en las operaciones, omisiones de datos y errores de digitación.

El control cruzado utilizado en las maniobras de los remolcadores, ha sido muy efectivo, por lo tanto instamos al Departamento Marino para que haga las gestiones que correspondan en la implementación del control indicado para las operaciones marítimas de las lanchas.

## **2.7 TARIFA INSUFICIENTE PARA CUBRIR LOS COSTOS DEL SERVICIO DE LANCHA.**

Esta Auditoría comprobó que existe una diferencia importante entre el monto cobrado mediante la tarifa por servicio de lancha aprobada para dicho fin (\$50.20 ida y regreso por cada viaje realizado) y lo que realmente se gasta en la realización de cada viaje.

Sobre esta situación, el artículo 30 del Reglamento Portuario, señala entre otras cosas lo siguiente:

*“Las tarifas portuarias deberán establecerse para cada facilidad y servicio suministrado por el puerto y deberán ser razonablemente basadas en el costo de proporcionarlas y proveer a JAPDEVA con suficientes ingresos para atender sus obligaciones y planes de desarrollo”.*

Con base a la información brindada por el Ing. Jheynold Lunan Williams Jefe Depto. Marino, el gasto de combustible de un viaje ida y vuelta genera un consumo de 40 litros por cada motor de la lancha Laura, para un costo de ¢37.040,00, sin tomar en cuenta los demás gastos directos e indirectos.

Como se puede apreciar, lo que se está cobrando (\$50,20) por viaje ida y regreso por servicio de lancha, no cubre ni el combustible que se consume y menos los demás costos que se incurren por cada viaje, convirtiendo el servicio en deficitario.



# AUDITORIA GENERAL

---

Esta situación ha generado como consecuencia que la institución no haya cobrado de acuerdo a los costos que se generan en cada viaje, ocasionando pérdidas en los ingresos económicos.

### 3. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos y expuestos en el presente informe, nos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

- Que existen servicios de lancha a los cuales se les aplica incorrectamente la tarifa, otros se reportan y no se cobran.
- Que las jefaturas del Departamento Marino y la Sección de Facturación encargadas del control y cobro de los Servicios Extraordinarios de lancha no están supervisando adecuadamente dicho cobro.
- Que los formularios de solicitud de servicios de lancha presentan una serie de deficiencias de control interno, incumpliendo con normativa relativa a su confección e integridad de la información.
- Que esta Auditoría en el informe anterior AU-INF-010-2011 del 6 de diciembre del 2011, solicitó al Departamento Marino, hacer un procedimiento por escrito de las actividades del servicio de lancha y a la fecha no se ha realizado.
- Que existe la necesidad de contar con controles cruzados de los reportes de del Departamento Marino con los registros de datos al Sistema de Facturación, para evitar la pérdida de ingresos por la falta de reportes en las operaciones y errores de digitación.
- Que los servicios de lancha, deben ser analizados con más profundidad por el Departamento de Planificación, esto con el propósito de ajustar la tarifa del servicio de lancha al costo real de su prestación.

### 4. RECOMENDACIONES:

Con el propósito de corregir las deficiencias presentadas y eliminar su repetición futura, esta Auditoría se permite plantear las siguientes recomendaciones:

#### A la Gerencia Portuaria



# AUDITORIA GENERAL

---

1. Solicitar a la Sección de Facturación recupere, la suma ₡576.439,41 (quinientos setenta y seis mil cuatrocientos treinta y nueve colones con 41 cts.) no cobrados por el servicio de lancha que se resumen en los cuadros N°1, N°2 y N°3 del presente informe.
2. Girar instrucciones a la jefatura de la Sección de Facturación para que establezca controles apropiados sobre los reportes presentados por el Departamento Marino para el cobro de los Servicios Extraordinarios de lancha.
3. Instruir a la Sección de Facturación para que realice una revisión de los oficios por servicios de lancha emitidos por el Depto. Marino para su cobro correcto de acuerdo con la tarifa, para los periodos del 2017 y del 31-08-16 hasta 31-12-15.
4. Coordinar con el Departamento Marino, a efecto de que se corrijan las deficiencias que presentan los formularios de Reporte de Servicios Extraordinarios de Lanchas y la implementación del control indicado (Control Pilot) para las operaciones marítimas de las lanchas.
5. Solicitar al Departamento Marino, confeccionar un procedimiento por escrito que regulen las actividades administrativas y operativas que se llevan a cabo en el área de servicios de lancha.
6. Instruir al Departamento Marino para que efectúe la revisión y comprobación del cobro de los servicios de lancha reportados en las bitácoras del 31-12-15 hasta 31-08-16 y el periodo 2017 no incluidos en el presente informe.
7. Establecer controles cruzados entre Los reportes del Depto. Marino y los Capitanes de lancha que permita la facturación de todos los servicios de lancha, de tal forma que exista un estricto control sobre la cantidad de viajes realizados por las lanchas y su efectivo cobro.
8. Gestionar ante el Departamento de Planificación hacer los trámites pertinentes a efecto de realizar la corrección tarifaria que corresponde al servicio de lancha a fin de ajustar la misma a cifras de costo real, tal como lo dispone la Ley de la Aresep.

Atentamente,

**MBA. Carlos E. Baldí Castro**  
**Auditor Designado**



# AUDITORIA GENERAL

---

Copia: Expediente  
Archivos 2