

INFORME DE AUDITORÍA DEFINITIVO

Señor Presidente del Directorio

Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E.

Sr. JOSÉ SEBASTIÁN VIDAL NASIF

Su Despacho

En uso de las facultades conferidas por el artículo 169 de la Constitución de la Provincia de Salta y artículo 32 de la Ley N° 7.103, la AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA DE SALTA procedió a efectuar un examen en el ámbito del **Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E.**, tramitado como Expediente N° 242-8256/21, aprobado por Resolución AGPS N° 001/21, con el objeto que se detalla a continuación.

1. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Realizar una auditoría de gestión en el Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E. (SFTAN), circunscripta a los puntos de auditoría definidos en el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control año 2021 -Resolución AGPS N° 001/21- e identificado con el Código de Proyecto 0I-10/21.

- *Objeto:* Informe de Gestión - Año 2019 en que se expone el cumplimiento de los índices de eficiencia y eficacia que se describen en el Curso de Acción que se informa en la Ley de Presupuesto.
- *Período auditado:* 2019.
- *Objetivo:* Evaluar la gestión del Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E.
- *Tipo de auditoría:* De gestión.

2. ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

2.1. Alcance del examen

Para esta labor de auditoría empleo el enfoque orientado a resultados, se evaluó si los objetivos han sido alcanzados e incluyó la comprobación de que las operaciones se realizaron conforme a las normas legales.

El alcance del examen comprendió la evaluación del resultado de los índices de eficiencia y eficacia expuestos en el Informe de Gestión - Año 2019, el que se transcribe textualmente en el Anexo I del presente informe; e incluyo el entendimiento de:

- La actividad del Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E., que es la explotación turística comercial del servicio interurbano de pasajeros "Tren a las Nubes".
- Las variables físicas y financieras tanto en la etapa de formulación del presupuesto como en su ejecución.

En forma previa a la realización de la labor de auditoría, se procedió a la recopilación y análisis de información (estudio previo del ente), permitiendo al equipo auditor efectuar un diagnóstico y establecer los procedimientos de auditoría, el alcance y los criterios de evaluación. A tal fin se:

- Identificó: a) la estructura organizativa del SFTAN; b) las partes responsables de generar y presentar la información analizada por la AGPS; c) las principales fuentes de financiamiento; d) los servicios que constituyen la producción del SFTAN; e) los sistemas de control; f) los indicadores de desempeño.
- Utilizó la técnica de diagnóstico FODA para obtener un entendimiento global del SFTAN identificando las fortalezas y debilidades del ambiente interno y las oportunidades y amenazas del ambiente externo.
- Determinaron los riesgos y se evaluaron las actividades de control diseñadas por el SFTAN para mitigarlos y determinar su efectividad.
- Determino el efecto de la tecnología en el asunto a auditar (resultado: alto, todo el universo a auditar (población) se encuentra registrado en los sistemas del SFTAN).

Debido al resultado del efecto de la tecnología en el objeto a auditar, el análisis se efectuó confrontando el resultado expuesto en el Informe de Gestión - Año 2019 con la información contenida en los sistemas de registración del SFTAN (Sistema de Gestión Contable Tango y Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea) en los cuales se registra el universo a auditar; se aplicaron procedimientos a fin de verificar si existen controles en el procesamiento electrónico de datos y si estos funcionan (ver 3.6.); y se cotejaron los reportes de ambos sistemas con su documentación comprobatoria, tales como: legajos de contrataciones, facturas, órdenes de pago, historiales de guía e historiales de desempeño, ello a fin de verificar la veracidad, legalidad y exactitud de las registraciones.

La evaluación se efectuó aplicando las normas de rendimiento determinadas por el SFTAN y aprobadas por el artículo 33 de la Ley de Presupuesto (Nº 8.127), es decir, los criterios establecidos para evaluar su funcionamiento, los cuales se exponen en el punto 3.2. del presente informe como Metas e Indicadores de Gestión.

2.2. Elaboración de la información

Las variables físicas correspondientes a "Venta de Pasajes del Tren a las Nubes" y "Pasajeros Transportados" son elaboradas por la Gerencia Comercial; mientras que las variables de costos lo son por la Gerencia Administrativa Contable. No obstante, el diseño definitivo de la estructura es responsabilidad directa de la máxima autoridad del organismo, es decir, del Directorio del Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E.

2.3. Responsabilidad de la Auditoría General de la Provincia de Salta

El trabajo de auditoría fue realizado de conformidad con las Normas Generales y Particulares de Auditoría Externa, establecidas en la Resolución Nº 61/01 del Colegio de Auditores de la Provincia de Salta que prescriben la revisión selectiva de dicha información, tomando como base la información suministrada por el Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E.

2.4. Procedimientos de auditoría

Para la obtención de evidencias válidas y suficientes que respalden la opinión sobre el objetivo de la auditoría, se aplicaron los siguientes procedimientos:

2.4.1. A fin de conocer la planificación de las actividades a realizar, la definición de los objetivos a alcanzar y el sistema de medición de objetivos o de cálculo de diferencias o desviaciones:

Se procedió al requerimiento, procesamiento y análisis de la siguiente documentación:

- Normativa aplicable en el período bajo examen (leyes, decretos, Manual de Misiones y Funciones, Organigrama, Código de Ética, Manuales de Procedimientos), ello para conocer:
 - La razón de ser del SFTAN y establecer los bienes o servicios que constituyen su producción (provisión del servicio interurbano de pasajeros llamado "Tren a las Nubes"); las actividades para la producción del servicio; los proveedores de insumos; etc.
 - Sus normas de rendimiento (parámetros).
 - Su estructura organizativa:
 - i. Áreas específicas, niveles jerárquicos y de responsabilidad y funciones definidas por área para el logro de los objetivos (estructura funcional).
 - ii. Resultados que procura el SFTAN, que hace, quién los hace, cómo los hace y recursos reales y financieros que necesita (estructura programática).
 - iii. Como fluyen los procesos de toma de decisiones sobre el uso de recursos financieros y reales (estructura de ejecución física y financiera del presupuesto).
- Formulación presupuestaria del Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E. presentada ante la Oficina Provincial de Presupuesto.
- Informe de Gestión - Año 2019.

Se realizaron entrevistas con los responsables de la elaboración de los indicadores de gestión a los efectos de tomar conocimiento de la metodología de elaboración.

2.4.2. A fin de evaluar la razonabilidad de la información expuesta en el Informe de Gestión - Año 2019 en relación a los índices de eficiencia y eficacia, se procedió a:

- Revisión preliminar de los métodos contables del ente auditado, con el objeto de obtener un conocimiento general de los procedimientos y prácticas seguidas.
- Análisis y evaluación del "Sistema de Gestión Contable Tango", a fin de determinar si los controles internos del procesamiento electrónico de datos funcionan adecuadamente para asegurar la corrección, confiabilidad e integridad de los datos.
- Análisis de los Estados Contables por el ejercicio finalizado el 31/12/19 e informe de auditoría externa.
- Revisión de la correlación y verificación de que las registraciones incluidas en los mayores contables de las cuentas que integran las variables de costos cuenten con la documentación comprobatoria correspondiente.
- Compulsa y análisis de los legajos de contrataciones. Verificación del cumplimiento de la normativa vigente.
- Análisis y evaluación del "Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea", a fin de determinar si los controles internos del procesamiento electrónico de datos funcionan adecuadamente para asegurar la corrección, confiabilidad e integridad de los datos.
- Cotejo de los reportes mensuales del "Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea" con "Historiales de Guía" e "Historiales de Desempeño" que se elaboran durante cada viaje, a fin de verificar la integridad de la información emitida por el citado sistema.

2.4.3. Para la evaluación del sistema de control interno, con el objeto de obtener el grado de confiabilidad de la información aportada por el auditado, se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Análisis y evaluación de registros, documentación comprobatoria, archivos y antecedentes de control, relacionados con Informe de Gestión - Año 2019.

- Entrevista con el Presidente del Directorio y con funcionarios de la Gerencia Administrativa - Contable, Gerencia Comercial, Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia de Mantenimiento de Operaciones.
- Relevamiento de las actividades formales de control y comprobación de que las mismas se aplican, a fin de obtener evidencias sobre la confiabilidad del sistema de control interno en sus elementos componentes.

2.5. Marco Normativo

a. General

- Ley Provincial N° 7.103 - Sistema, Función y Principios del Control no Jurisdiccional de la Gestión de la Hacienda Pública.
- Ley Provincial N° 8.127 - Presupuesto General - Ejercicio 2019.
- Ley Provincial N° 8.072 - Sistema de Contrataciones de la Provincia.
- Decreto N° 1.319/18 - Aprueba Reglamentación Sistema de Contrataciones de la Provincia.
- Ley Nacional N° 19.550 - Sociedades Comerciales.
- Ley Nacional N° 20.705 - Sociedades del Estado.
- Ley Provincial N° 6.261 - Faculta al Poder Ejecutivo Provincial a constituir Sociedades del Estado.
- Decreto Provincial N° 3.889/14 - Dispone la constitución de la sociedad Servicio Ferroviario Turístico "Tren a las Nubes" Sociedad del Estado. Aprueba estatuto social.
- Decreto Provincial N° 447/15 - Aprueba estructura orgánica y dotación de personal de la sociedad "Tren a las Nubes SFTSE" e incorporaciones de personal en la sociedad.

b. Particular

- Acta de Directorio N° 49 (aprobada en fecha 11/11/17) - Aprueba el Código de Ética y Conducta y Manual de Misiones y Funciones.

- Acta de Directorio N° 66 (aprobada en fecha 31/01/19) - Aprueba el Organigrama Funcional 2019 y Manual de Misiones y Funciones y ratifica la Estructura Orgánica aprobada por Decreto N° 447/15.

2.6. Determinación de la muestra

Para el análisis de los resultados de los índices de eficiencia y eficacia expuestos en el "Informe de Gestión - Año 2019" (Anexo I), se efectuó una muestra casual o accidental, que es una forma de muestreo no probabilístico donde se seleccionó una muestra sin seguir una técnica estructurada teniendo en cuenta el riesgo inherente.

Variable física: Pasajeros transportados

La muestra seleccionada representa el 56% del universo a auditar (población) de la unidad de medida del producto y meta física, conforme se expone a continuación:

Total "Pasajeros transportados"	51.655
Muestra de auditoría	28.921
% =(2)/(1)	56%

MES	PASAJEROS TRANSPORTADOS
Enero/2019	3.623
Febrero/2019	2.751
Julio/2019	11.957
Agosto/2019	5.766
Setiembre/2019	4.824
TOTAL MUESTRA	28.921

Variables de Costos: Costo de mantenimiento por pasajero y Costo de traslado por pasajero

Costo de mantenimiento por pasajero:

La muestra seleccionada representa el 84,48% del universo a auditar (población), conforme se expone a continuación:

(1) Total "Costo de mantenimiento por pasajero"	\$ 116.351.348,15
(2) Total Muestra	\$ 98.297.155,66

% =(2)/(1)	84,48%
-------------------	---------------

COSTO DE MANTENIMIENTO POR PASAJERO		
50001	Sueldos y jornales	\$ 43.112.404,56
50025	Publicidad y propaganda	\$ 10.591.508,57
50014	Mantenimiento y reparaciones	\$ 8.073.712,33
50049	Belgrano Carga y logística	\$ 7.971.196,42
50016	Seguros	\$ 6.754.730,35
50007	Atención medica	\$ 6.058.719,50
50020	Convenio Municipalidad SAC	\$ 4.015.691,09
50009	Artículos y servicios de limpieza	\$ 3.282.809,06
50012	Seguridad y vigilancia	\$ 3.168.677,73
50033	Gastos y comisiones Mercadopago	\$ 3.090.907,41
50011	Honorarios profesionales	\$ 2.176.798,64
TOTAL MUESTRA		\$ 98.297.155,66

Costo de traslado por pasajero:

La muestra seleccionada representa el 88,21% del universo a auditar (población), conforme se expone a continuación:

(1) Total "Costo de traslado por pasajero"	\$ 48.074.060,17
(2) Total Muestra	\$ 42.407.333,46
% =(2)/(1)	88,21%

COSTO DE TRASLADO POR PASAJERO		
50040	Transporte de pax	\$ 42.407.333,46
TOTAL MUESTRA		\$ 42.407.333,46

3. ACLARACIONES PREVIAS A LA OPINIÓN

3.1. Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E. (SFTAN)

Por Decreto N° 3.889/14 el Poder Ejecutivo de la Provincia dispuso la constitución de la sociedad SERVICIO FERROVIARIO TURÍSTICO "TREN A LAS NUBES" SOCIEDAD DEL ESTADO (SFTAN) dentro del régimen de la Ley Provincial N° 6.261, con

el objeto de la explotación turística-comercial del Servicio Interurbano de Pasajeros llamado "Tren a las Nubes", en el sector correspondiente al tramo Salta-Viaducto de la Polvorilla del Ramal C-14, Corredor Salta-Socompa, incluyendo todas las demás actividades turísticas-comerciales complementarias y subsidiarias ligadas al servicio turístico antes mencionado.

En consecuencia, tratándose de una sociedad estatal, compete a la Auditoría General de la Provincia el control externo y posterior de su gestión económica, financiera, patrimonial, presupuestaria, conforme lo establece el artículo 169 de la Constitución de la Provincia de Salta y artículo 30 de la Ley Provincial N° 7.103.

Estructura organizativa

Por Acta de Directorio N° 66 el Directorio de SFTAN aprobó el Organigrama Funcional 2019, Manual de Misiones y Funciones y Estructura Orgánica aprobado por Decreto Provincial N° 447/15. La estructura organizativa se expone en el Anexo II.

Prestación del servicio de transporte de pasajeros

El ente auditado ofrece dos modalidades en la prestación del servicio de transporte de pasajeros, a saber:

1. Viaje Bus-Tren-Bus (BTB): el pasajero parte desde la estación de Trenes sita en calle Balcarce N° 660 y es trasladado en un bus contratado por el SFTAN a San Antonio de los Cobres, donde se realiza el trasbordo al tren.
2. Viaje solo Tren (ST): el pasajero se transporta por sus propios medios a San Antonio de los Cobres, donde aborda el tren.

Indicadores de Seguridad Operacional

En el año 2018 por Resolución CNRT N° 170/18 se creó el Sistema Nacional de Gestión de la Seguridad Operacional (SGO), el cual establece la creación de un área dedicada a la implementación del citado sistema y a verificar el cumplimiento y seguimiento de una Política de Seguridad Operacional. El ente auditado informó que:

- El área dedicada a la implementación del SGO es la Gerencia de Mantenimiento y Operaciones.
- En el año 2019 se comenzó con los preparativos de informes, planes de seguridad y reuniones con los encargados del SGO, los que no fueron completados ni

enviados a la CNRT. Reactivando la presentación de informes y planes de seguridad a la CNRT en el año 2021.

3.2. Presupuesto 2019

La Ley de Presupuesto N° 8.127 estimó los recursos y autorizó los gastos del SFTAN por \$ 111.711.642,00; y aprobó sus metas e indicadores de gestión diseñados para ser ejecutados durante el ejercicio 2019 (artículo 33).

La técnica presupuestaria adoptada facilita la medición de la producción y provisión, mediante unidades de medida que permiten utilizar indicadores, útiles para decidir sobre asignaciones y reasignaciones de créditos presupuestarios y cuotas de la programación de la ejecución.

Formulación presupuestaria

El SFTAN presentó ante la Oficina Provincial de Presupuesto su formulación presupuestaria. Del análisis de la misma surge que:

- El ente auditado proyectó para el año 2019 realizar 144 viajes y una venta de 29.400 pasajes (meta).
- La meta física proyectada, toma como base, el porcentaje de ocupación en cada viaje del tren con respecto a las plazas totales disponibles.

De la documentación analizada surge que el objetivo definido por el SFTAN se traduce en tres salidas semanales con un 60% de ocupación de butacas.

Metas e indicadores de gestión

La gestión del SFTAN descripta en el Curso de Acción inserta en el Presupuesto 2019 tiene por objetivo brindar un servicio de excelencia para cubrir 144 viajes y lograr -como objetivo secundario- que el turista permanezca mayor tiempo en la Provincia de Salta, teniendo especial atención a las estancias en El Alfarcito, San Antonio de los Cobres y Santa Rosa de Tastil.

El Curso de Acción comprende la prestación del servicio de transporte de pasajeros, el mantenimiento y cuidado del tren. El ente auditado estableció para el período auditado, según la Ley de Presupuesto, la siguiente meta e indicadores de gestión:

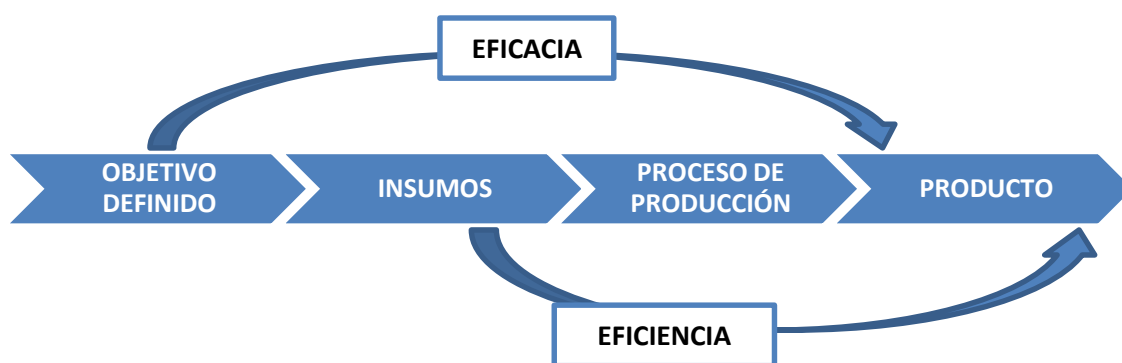
META CONCEPTUAL	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA
Ventas de Pasajes del Tren a las Nubes	Pasaje	29.400
INDICADORES DE GESTIÓN		
Índices de Eficiencia		
Unidad de Medida del Producto	Unidad de Medida del Insumo	Coefficiente de Insumo Producto
Pasajeros	Costo de Traslado	Costo de Traslado por Pasajero
Pasajeros	Costo del Mantenimiento y Reparación del Tren	Costo del Mantenimiento y Reparación del Tren por Pasajero
Índices de Eficacia		
Porcentaje de cumplimiento de la meta "Ventas de Pasajes del Tren a las Nubes" respecto a la prevista.		

La “meta” mide la producción final del curso de acción efectivamente lograda en un período determinado (año 2019). Mientras que los “indicadores de gestión” son expresiones cuantitativas que reflejan distintos tipos de relaciones, combinan variables físicas y financieras ejecutadas en el presupuesto, distinguiéndose en “indicadores de eficiencia” e “indicadores de eficacia”.

Los indicadores de eficiencia, miden la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos empleados para producirlos. Entiéndase por insumos los recursos humanos, materiales (bienes de consumo, maquinarias y equipos) y servicios no personales que se requieren para el logro de un producto (bien o servicio).

El indicador de eficiencia diseñado por el SFTAN para ser ejecutado en el período auditado refleja una relación financiera- física, valoriza en unidades monetarias el conjunto de insumos (costos) para relacionarlos con un determinado producto (pasajeros).

Los indicadores de eficacia reflejan el grado de cumplimiento en la obtención de los productos o resultados respecto de lo programado en un período determinado. Permitiendo conocer el desvío entre lo programado y lo obtenido, pero no las causas que lo originaron.



3.3. Informe de Gestión - Año 2019

El ente auditado aportó en fecha 14/07/21 el Informe de Gestión - Año 2019, el que se adjunta como Anexo I del presente informe.

Aclarando en nota presentada en fecha 18/10/21 que: *“se detectó que en el Informe de Gestión 2019, los Costos correspondientes al Costo del traslado por pasajero corresponden al Costo de Mantenimiento por pasajero y viceversa. Es decir, hubo un cruce entre los títulos y los informes informados sin afectar los coeficientes resultantes por pasajeros transportados”*.

Por lo expuesto, el resultado del índice de eficiencia para el ejercicio 2019 es el siguiente:

Índices de Eficiencia

	Meta Física	Venta de Pasajes	Pasajeros Transportados
Meta 2.019	29.400	54.033	51.655

	Cantidad de Pasajeros	Costos (*)	Coef. Insumo Producto
Costo mantenimiento por Pasajero	51.655	\$ 116.351.348	\$ 2.252
Costo traslado por Pasajero	51.655	\$ 48.074.060	\$ 931

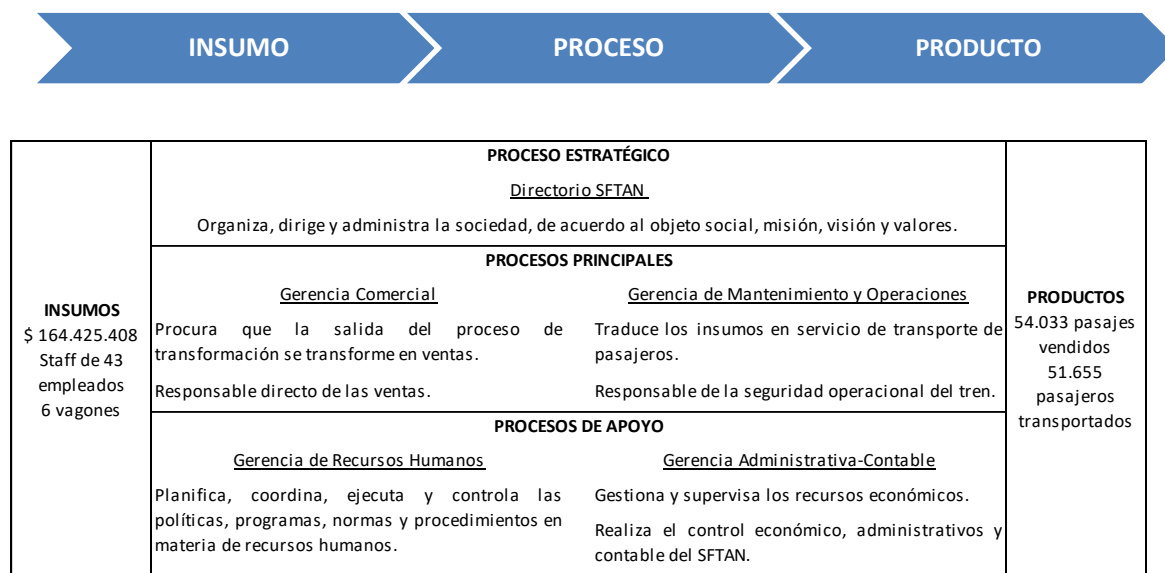
(*) Aclaraciones:

Los costos reconocen los efectos de la inflación. Según Nota 1.2. de los EECC "se siguió el método de ajuste establecido por la Resolución Técnica N° 6, su normativa modificatoria y complementaria. El índice utilizado es el que resulta de la combinación del IPIM y del índice elaborado por la F.A.C.P.C.E."

Los costos incluyen la totalidad de los gastos ordinarios de administración, de comercialización y de financiación (art. 64 inc. b) de la Ley Nacional N° 19.550) expuestos en el EECC (ver Anexo III). No corresponden al costeo, los saldos de las cuentas: 50015-Depreciación de los Bienes de Uso; 50027-Impuesto a las Ganancias; 50030-Municipalidad y 50055 RECPAM.

Proceso de transformación insumos- productos

Del análisis del Informe de Gestión - Año 2019 documentación comprobatoria y relevamiento de la estructura organizativa y Manual de Misiones y Funciones, se confecciona el siguiente gráfico en el que se expone -a nivel de gerencias- el funcionamiento operativo del SFTAN, mediante el cual se lleva a cabo el proceso de transformación de los insumos en productos.



Análisis del Informe de Gestión - Año 2019. Evaluación de los índices de eficiencia y eficacia

De la evaluación del índice de eficiencia y eficacia determinado en el Curso de Acción inserto en el Presupuesto 2019 y el resultado expuesto en el Informe de Gestión 2019 y su documentación comprobatoria surge que:

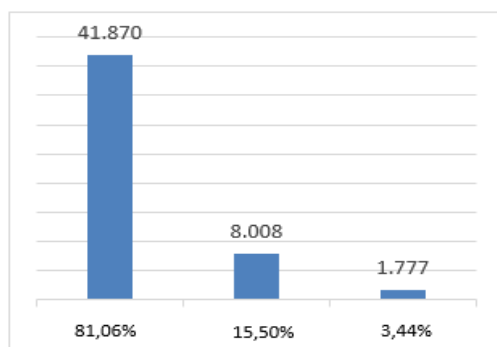
Índice de eficiencia:

- Se realizaron 160 viajes.
- Del Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea se puede determinar que se emitieron 54.033 pasajes por un total de \$ 145.548.110,10; lo que coincide con el total de "Ventas de Pasajes" expuesto en el Informe de Gestión 2019.

PASAJES VENDIDOS 2019		
FECHA DE VIAJE	CANTIDAD DE PASAJES	IMPORTE
Año 2019	52.108	\$ 138.922.279,30
Año 2020	1.848	\$ 6.324.762,80
Año 2021	77	\$ 301.068,00
TOTALES	54.033	\$ 145.548.110,10

Cuadro elaborado tomando como base la información registrada en el Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea

- Se transportaron 54.152 pasajeros.
Del total de pasajeros transportados 2.497 pasajeros correspondían a cortesías (pasajes cuya erogación las asumió el SFTAN), es por ello la unidad de medida expuesta en el Informe de Gestión asciende a 51.655 pasajeros ($54.152 - 2.497 = 51.655$); dicho importe coincide con los "Historiales de Guía" e "Historiales de Desempeño" que se elaboran durante cada viaje por los Guías.
- De los 51.655 pasajeros transportados (sin cortesía): 41.870 fueron argentinos, 8.008 extranjeros y 1.777 salteños.

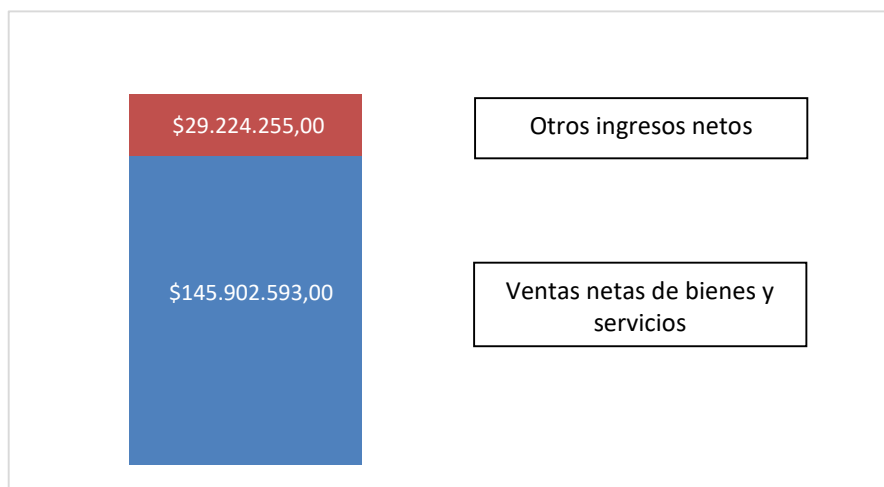


- Los 51.655 pasajeros transportados (sin cortesía) representaron un 89% de ocupación de butacas disponibles del tren (58.240 butacas).
- La cantidad de venta de pasajes no coincide con la cantidad de pasajeros transportados debido al diferimiento de las fechas de viaje al momento de la compra.
- El total de ingresos por "Ventas netas de bienes y servicios" según el "Informe sobre los Estados Contables" (EECC) fue de \$ 145.902.593, conforme el siguiente detalle:

Ajuste por inflación	\$ 29.578.410,59
Error imputación pago	-\$ 1.904,98
NC y ND internas	\$ 196.663,71
Pago duplicado	-\$ 4.995,48
Pasaje vendidos en 2018 para usar en 2019	\$ 4.555.693,70
Provisión de servicios a prestar en 2020	-\$ 7.272.425,40
Subtotal gravado	\$ 120.662.602,00
	-\$ 1.811.451,44
Total	\$ 145.902.592,70

De lo expuesto se puede determinar una inconsistencia de \$ 354.482,60 entre el importe expuesto en el Informe de los Estados Contables con el reporte emitido por el Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea (\$ 145.548.110,10).

- El SFTAN recibió transferencias del Estado Provincial. Aclarando que, la Provincia hizo transferencias para hacer frente al pago de sueldos y que las cargas sociales de la planta de personal de la Sociedad se liquidan centralizadamente junto a la dotación del Estado Provincial.
- La principal fuente de recursos que financian la actividad del SFTAN son los recursos propios provenientes de las "Ventas netas de bienes y servicios", que representan el 83,30% de los ingresos del SFTAN durante el período auditado.



- El costo total de mantenimiento y traslado de pasajeros fue de \$ 164.425.408.

Durante el año 2019 los gastos de "mantenimiento y traslado de pasajeros" superaron en \$ 18.877.297,90, a los ingresos por ventas.

(1) Total ingresos por ventas de pasajes	\$ 145.548.110,10
(2) Total gastos por mantenimiento y traslado de pasajeros	\$ 164.425.408,00
Diferencia =(1)-(2)	-\$ 18.877.297,90
% =((2)/(1))-1	12,97%

El costo total por pasajero transportado fue de \$ 3.183, conforme el siguiente detalle:

Costo mantenimiento por pasajero	\$ 2.252
Costo traslado por pasajero	\$ 931
Costo total por pasajero	\$ 3.183

Índice de eficacia:

- El ente auditado estableció como meta física la venta de 29.400 pasajes.
- El ente auditado superó en un 83,79% la meta física establecida: "Ventas de Pasajes del Tren a las Nubes".

(1) Meta física	29.400
(2) Total pasajes vendidos	54.033
% =((2)/(1))-1	83,79%

- Si se toma en cuenta la cantidad de pasajeros transportados (sin cortesía), el ente auditado supero en un 75,70% la meta física.

(1) Meta física	29.400
(2) Total pasajeros transportados	51.655
$\% = ((2)/(1)) - 1$	75,70%

El auditado efectuó las siguientes aclaraciones en relación al incremento de ventas ocurrido en 2019: *"... se debió a la autorización por parte del directorio de la implementación de la modalidad de salidas dobles que fue diseñada para suplir la deficiencia de oferta de butacas que no podía acompañar la demanda creciente motivada por el contexto macroeconómico del país en una medida y de la implementación en paralelo de las salidas temáticas que venían a posicionar el producto en los consumidores como una nueva experiencia, invitándolos a realizarla nuevamente, en el caso de que anteriormente había viajado o fomentar la compra de la experiencia por considerarla de mayor impacto..."*

En cuanto a la cantidad de viajes realizados, se verifico que se realizaron 160 viajes, es decir, un 11% más al objetivo establecido el Curso de Acción (144 viajes).

3.4. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)

Misión

El Servicio Ferroviario Turístico "Tren a las Nubes" Sociedad del Estado tiene por objeto la explotación turística-comercial del Servicio Interurbano de Pasajeros llamado "Tren a las Nubes" Ramal C-14 y la explotación turística-comercial de cualquier otro servicio ferroviario que se pudiera prestar bajo la misma traza ferroviaria o cualquier otra traza comprendida dentro de la infraestructura ferroviaria existente en la Provincia de Salta, y la atención, incorporación y mantenimiento del material rodante, equipos e infraestructura y las actividades complementarias y subsidiarias ligadas al servicio ferroviario turístico.

Visión

El SFTAN define dentro de su visión la de brindar una experiencia al usuario de un servicio de excelencia, que definen como única e inolvidable, *"procurando que los viajes incluyan sorpresas inesperadas, casamientos y salidas temáticas que conectan al pasajero*

con las emociones, la aventura, el paisaje, la geología, los pueblos originarios, el asombro, la ecología y todas las maravillas tanto las naturales como las creadas por el hombre en la Puna Salteña", pretendiendo ser el atractivo más importante que tracciona turistas a la región.

Fortaleza

La situación fáctica del SFTAN presenta actualmente las siguientes Fortalezas:

- Cuenta con personal de experiencia, capacitado y comprometido.
- Cuenta con un staff con comunicación fluida.
- Posee ingresos propios por la venta de pasajes.
- El servicio se encuentra calificado como "Servicio de alto nivel".
- Tienen conciencia de contar con procesos actualizados para garantizar eficacia, eficiencia y productividad con el objetivo de alcanzar la excelencia en beneficio y satisfacción.

Oportunidades

El SFTAN podría adecuarse más eficientemente a la visión descrita, desarrollando entre otras, las acciones que se definen a continuación:

- Procurar tener ingresos suficientes para que el servicio resulte autosustentable.
- Incrementar las políticas de incentivo de ventas, con acciones de difusión, participación en eventos y por medio de convenios promocionales para gremios y/o asociaciones profesionales.
- Ampliar el recorrido en tren cubriendo Salta hasta San Antonio de los Cobres.

Debilidades

- No completaron el proceso de certificación de las Normas ISO9001.
- Carecen de informe de impacto ambiental.
- Los ingresos por venta de pasajes no cubren los costos de funcionamiento.

Amenazas

- Ocurrencia de accidentes.
- Políticas y crisis económicas.

- Dificultad de contar con mayor dotación de vagones.
- Situaciones sanitarias que, aunque otrora imprevisibles en su magnitud y trascendencia, hoy ya deben ser consideradas.

3.5. Cumplimiento de la legislación aplicable

Para la realización de la auditoría de gestión se deben aplicar procedimientos tanto para la obtención de evidencias como para identificar posibles situaciones de incumplimientos legales. Lo cual exige determinar la importancia de las irregularidades (en caso de existir), el cumplimiento de la legislación aplicable en relación a la afectación o utilización de recursos y los objetivos del ente. A tal fin:

- Se han considerado como parámetro las disposiciones legales vigentes y actas emitidas por el Directorio.
- Se ha tomado como escala valorativa las apreciaciones que van de Deficiente a Excelente pasando por Regular; Bueno y Muy Bueno.

Con base a esa escala, en función de los objetivos de auditoría propuestos, el grado de cumplimiento de la legislación aplicable en el periodo auditado se califica como muy bueno.

3.6. Sistema de Registración

El ente auditado cuenta con dos sistemas de procesamiento electrónico de datos: "Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea" y "Sistema de Gestión Contable Tango".

Sistema de Ventas y Reservas de pasajes en línea

Las características funcionales del sistema son:

- Módulo de entidades básicas: ventas de pasajes y administración general (back end)
- Módulo de seguridad: pax directo, agencias y usuarios back end.
- Procesos y funcionalidades definidas.
- Integración con el sitio web y el "Sistema de Gestión Contable Tango".

Se verificó que las ventas en el sitio web (www.trenalasnubes.com.ar) se realizan mediante Mercado Pago, con altos niveles de seguridad y que cuenta con certificados SSL que

permiten la navegación segura en internet, autenticando la identidad de un sitio web y habilitando una conexión cifrada.

Sistema de Gestión Contable Tango

El ente auditado cuenta con licencia de uso. Tiene políticas de seguridad implementadas desde el servidor, tales como: niveles de usuario de acuerdo a las operaciones que realizan, es decir, de acuerdo a las funciones que cumple el personal, los equipos cuentan con clave de acceso, permitiendo realizar modificaciones sólo a los usuarios autorizados - personal jerárquico-.

Del análisis y evaluación del "*Sistema de Reserva y Venta de Pasajes en línea*" y "*Sistema de Gestión Contable Tango*", se concluye que los controles internos del procesamiento electrónico de datos funcionan adecuadamente, asegurando la corrección, confiabilidad e integridad de los datos.

3.7. Sistema de Control Interno

A fin de evaluar la funcionalidad del sistema de control interno desde la fase de su diseño y su efectividad en la fase de ejecución, con el propósito de determinar el grado de confiabilidad del mismo y de la información aportada en relación al objeto de la presente auditoría y en función de ello establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría, se aplicó una metodología basada en el análisis de los procesos de reserva, venta y cobro de pasajes; y proceso de compra y provisión de servicios.

Se identificaron y valoraron los riesgos inherentes por los que se ven afectados cada uno de esos procesos; y se evaluaron los controles diseñados por el SFTAN para mitigarlos.

Además, se ponderó el Sistema de Control Interno por componente, en sus aspectos relevantes para una auditoría de gestión, a saber: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

Para identificar, clasificar y valorar los riesgos, así como evaluar los controles, en su diseño y efectividad, se utilizó una matriz de clasificación de riesgos y controles, cuyo resultado se expone a continuación:

Evaluación de los componentes de control interno	Adecuado
Calificación del diseño de control	Con deficiencias

Calificación de la efectividad de los controles	Adecuado
---	----------

En relación a la calificación obtenida se evidencian las siguientes **debilidades**:

3.7.1. Estructura organizacional: El SFTAN no posee, en su estructura formal, un área informática propia ni personal dedicado a esas funciones.

Hasta el mes de febrero de 2020 el servicio informático se encontraba tercerizado, no contando a la fecha de realización de las tareas de campo con personal dedicado a las tareas de mantenimiento de las PC ni de la red informática.

3.7.2. Hardware: La configuración del router de la conexión a internet es desconocida para el personal de la Sociedad del Estado, lo que no permite determinar si el dispositivo se encuentra configurado correctamente en lo que respecta a la seguridad contra acceso de terceros a la red informática interna.

3.7.3. Software: Se verificaron estaciones de trabajo con antivirus desactualizados.

Las computadoras que usan el sistema de Gestión Contable Tango se encuentran vulnerables a riesgos de seguridad y virus, puesto que poseen Sistema Operativo Windows 7. Tales PC no recibirán actualizaciones de software de Microsoft, incluidas las actualizaciones de seguridad.

3.7.4. Plan de contingencia: No se pudo constatar la existencia procedimientos de backup del Sistema de Gestión Contable Tango.

3.7.5. Seguridad física: Los componentes activos, pasivos y el servidor del sistema contable del SFTAN:

- No posee acceso restringido, se encuentran en un espacio compartido con otro sector del organismo.
- No cuenta con un extintor de incendio cerca del mismo.

4. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

El presente Informe de Auditoría se emite a los fines de comunicar al Directorio del Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E. los comentarios y observaciones, a fin de ser consideradas por el ente auditado, que surgen del análisis realizado por los auditores intervinientes y sobre la documentación aportada y seleccionada al efecto.

El Informe de Auditoría Provisorio fue notificado el 07/07/23 al Presidente del Directorio del Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes S.E. mediante nota AGP N° 437/23, concediéndosele la oportunidad de formular las aclaraciones, observaciones y/o comentarios que estimen convenientes dentro del término de 10 (diez) días hábiles administrativos contados a partir de la notificación. El ente auditado no presentó a este órgano de control, aclaraciones, observaciones y/o comentarios al mismo.

Observación

- 4.1.** El informe de Gestión - Año 2019 expone el resultado del índice de eficacia por cantidad de "Pasajeros Transportados" (51.655) y no por "Venta de Pasajes del Tren a las Nubes" (54.033), incumpliendo con la meta conceptual establecida y aprobada por el artículo 33 de la Ley de Presupuesto, que mide la producción del SFTAN por la cantidad de ventas de pasajes realizadas en el ejercicio.

Lo señalado se origina porque el SFTAN expone sus resultados por su producto terminal, es decir, la provisión del servicio interurbano de pasajeros llamado "Tren a las Nubes" y no por la meta aprobada por el curso de acción. Afectando la exactitud del resultado expuesto en relación al citado índice de gestión.

5. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la competencia asignada a éste Órgano de Control tiene características correctivas, se formula la siguiente recomendación, enfatizando la necesidad de superar las causas que generan el desvío señalado en el apartado 4. (Comentarios y Observaciones).

- 5.1.** Arbitrar los medios necesarios a fin de que el Informe de Gestión del SFTAN exponga los resultados teniendo en cuenta la meta conceptual establecida y aprobada por la Ley de Presupuesto.

6. OPINION

De la auditoría de gestión practicada en el SFTAN, de acuerdo al objeto de la presente auditoría, las aclaraciones previas enunciadas en el apartado 3 y los comentarios y

observaciones señaladas en el apartado 4, sobre la base del trabajo de auditoría practicado, se concluye que:

- *Índice de eficiencia:* La variable física-financiera revelada en el Informe de Gestión - Año 2019 resulta razonablemente expuesta, de acuerdo a las variables física-financiera establecidas y aprobadas por el artículo 33 de la Ley de Presupuesto.
- *Índice de eficacia:* El Informe de Gestión - Año 2019 no expone razonablemente la meta conceptual establecida y aprobada por el artículo 33 de la Ley de Presupuesto, de acuerdo a lo observado en el punto 4.1. del presente informe.
Sin perjuicio de ello, el SFTAN ha alcanzado los objetivos aprobados por el artículo 33 de la Ley de Presupuesto N° 8.127, puesto que superó en un 83,78% la meta establecida.

7. TAREAS DE CAMPO

Las tareas de campo se realizaron desde el día 24 de setiembre de 2021 hasta el día 29 de diciembre del año 2021, quedando limitada la responsabilidad de la Auditoría General de la Provincia por hechos ocurridos con posterioridad a tal fecha y que pudieran tener influencia significativa en las informaciones contenidas en este informe.

8. LUGAR Y FECHA

Se emite el presente Informe de Auditoría Definitivo en la ciudad de Salta, a los 23 días del mes de octubre del año dos mil veintitrés.

 Auditoría General de la Provincia de Salta	Documento Firmado Digitalmente por: Cr. Juan Carlos Manjón Gerente General Área I
--	--

ANEXO I

Informe de Gestión - Año 2.019

TREN A LAS NUBES

INFORME DE GESTIÓN 2019

El Tren a las Nubes realizó 160 viajes en el año 2019. De las 58.240 butacas disponibles para tal cantidad de viajes se ocuparon 51.655 implicando un 89% de ocupación.

El 67% de los pasajeros optaron por la excursión combinada Bus-Tren-Bus mientras que el 33% restante realizó el viaje Sólo Tren. Del total de pasajeros trasladados, el 81% fueron argentinos, el 16% extranjeros y el 3% fueron residentes salteños.

Índices de Eficiencia

	Meta Física	Ventas de Pasajes	Pasajeros Transportados
Meta 2019	29.400	54.033	51.655

	Cantidad de Pasajeros	Costos	Coef. Insumo Producto
Costo del traslado por Pasajero	51.655	116.351.348	2.252
Costo Mantenimiento por Pasajero	51.655	48.074.060	931

Cabe aclarar que las ventas de pasajes realizadas no coinciden con la cantidad de pasajeros transportados debido al diferimiento de las fechas de viaje al momento de la compra.

Índice de Eficacia

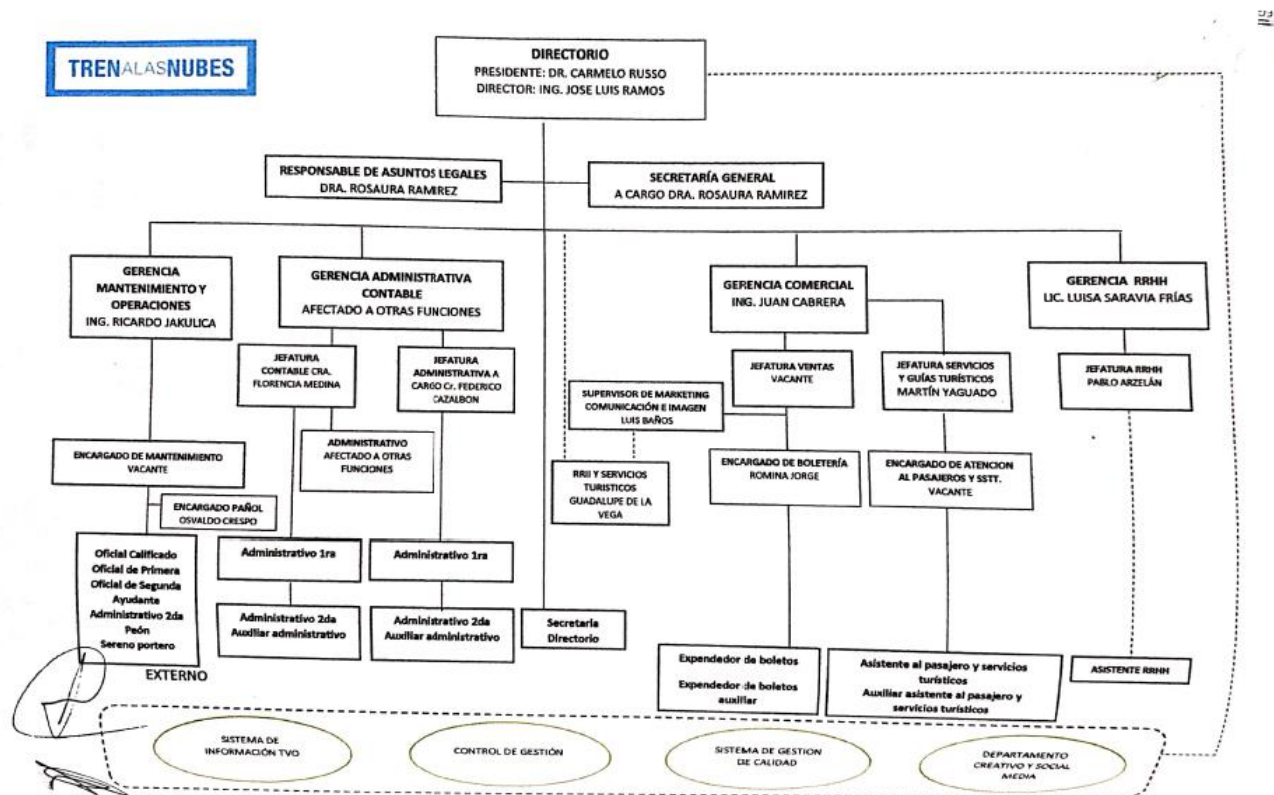
VENTA 2020	
Venta prevista	29.400
Venta del 2019 (pasajeros transportados)	51.655
Porcentaje de cumplimiento	176%

La venta real del 2019 corresponde a los pasajeros transportados durante este año para su análisis con la meta prevista.


 JORGE SEBASTIÁN VIDAL NASIF
 PRESIDENTE
 Servicio Ferroviario Turístico "TREN A LAS NUBES" Sociedad del Estado
 Santiago del Estero N° 2.245, Torre C, 2do piso, oficinas 14 y 18
 4400 - Salta

ANEXO II

Estructura Organizativa de SFTAN



ANEXO III

Costo de Mantenimiento y Costo de Traslado por Pasajero

Cód. Cuenta	Descripción cuenta	Importe	Pasajeros transportados 51.655
GASTOS MANTENIMIENTO		44.073.109,20	
50049	BELGRANO CARGA Y LOGISTICA	7.971.196,42	
50054	SERVICIOS DE GUIADO	1.978.032,01	
50020	CONVENIO MUNICIPALIDAD SAC	4.015.691,09	
50025	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	10.591.508,57	
50007	ATENCION MEDICA	6.058.719,50	
50016	SEGUROS	6.754.730,35	
50005	SERVICIO DE RADIO OPERACIÓN	583.372,17	
50021	PAPELERIA UTILES E IMPRESOS	400.801,06	
50012	SEGURIDAD Y VIGILANCIA	3.168.677,73	
50031	SERVICIOS INFORMATICOS	373.581,66	
50011	HONORARIOS PROFESIONALES	2.176.798,64	
GASTOS VARIOS		5.841.632,32	
50006	INDUMENTARIA	40.511,58	
50009	ARTICULOS Y SERVICIOS DE LIMPIEZA	3.282.809,06	
50017	TEL E INTERNET / LUZ / GAS / AGUA	1.803.800,01	
50019	GASTOS BANCARIOS	3.512,60	
50024	MOVILIDAD Y REPRESENTACION	280.356,25	
50034	GASTOS VARIOS	254.091,84	
50038	ALIMENTOS	91.635,89	
50041	VIATICOS	84.915,09	
GASTOS DE MANTENIMIENTO		9.478.643,78	
50014	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	8.073.712,33	
50018	FLETES Y ACARREOS	3.035,33	
50022	ALQUILER INMUEBLE	235.466,94	
50023	ALQUILER EQUIPOS	132.362,18	
50043	CAPACITACION	948.219,01	
50047	OTROS EGRESOS	85.847,99	
SUELDOS Y CARGAS SOCIALES		48.756.988,77	
50001	SUELDOS Y JORNALES	43.112.404,56	
50003	CARGAS SOCIALES	5.382.437,11	
50004	SINDICATO DE LA UNION FERROVIARIA	262.147,10	
COMISIONES VENTAS		3.521.756,89	
50032	COMISIONES TARJETA DE CREDITO	429.877,45	
50033	GASTOS Y COMISIONES MERCADO PAGO	3.090.907,41	
50039	COMISIONES POR VENTAS	972,03	
IMPUESTOS		4.679.217,19	
50028	INGRESOS BRUTOS	2.931.068,68	
50042	IMPUESTO AUTOMOTOR	32.289,80	
50046	DGR SELLOS	357.344,21	
50050	IMPUESTO A LOS DEB Y CRED LEY 25413	1.344.405,70	
50052	TASA GENERAL DE INMUEBLE	14.108,80	
COSTO FIJO POR PASAJERO		116.351.348,15	2.252
GASTOS POR TRASLADO			
50010	SERVICIO DE CATERING	5.029.427,23	
50040	TRANSPORTE DE PAX	42.407.333,46	
50036	INSUMOS Y DESCARTABLES PARA VIAJES	637.299,48	
COSTO VARIABLE POR PASAJERO		48.074.060,17	931
SUBTOTAL		164.425.408,32	

ANEXO IV
Precio de pasajes - Año 2019

Tarifas	del 01 de enero al 31 de marzo		del 01 de abril al 31 de diciembre excepto mes de julio		del 01 de julio al 31 de diciembre	
	BTB	ST	BTB	ST	BTB	ST
Tarifa normal extranjeros	\$ 3.420,00	\$ 2.220,00	\$ 4.100,00	\$ 2.650,00	\$ 4.300,00	\$ 2.780,00
Residentes argentinos	\$ 2.760,00	\$ 1.700,00	\$ 3.300,00	\$ 2.040,00	\$ 3.460,00	\$ 2.140,00
Salteños	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.360,00	\$ 1.360,00
Menor extranjero	\$ 2.700,00	\$ 2.220,00	\$ 3.240,00	\$ 2.650,00	\$ 3.400,00	\$ 2.780,00
Menor argentino	\$ 2.150,00	\$ 1.295,00	\$ 2.580,00	\$ 1.550,00	\$ 2.700,00	\$ 1.630,00
Discapacitado	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.450,00	\$ 1.450,00	\$ 1.530,00	\$ 1.530,00
cortesía con impuestos	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.450,00	\$ 1.450,00	\$ 1.530,00	\$ 1.530,00
Tarifa agente de viajes	\$ 2.105,00	\$ 1.265,00	\$ 2.520,00	\$ 1.500,00	\$ 2.650,00	\$ 1.580,00
Jubilados	\$ 2.105,00	\$ 1.500,00	\$ 2.520,00	\$ 1.800,00	\$ 2.650,00	\$ 1.900,00
Plan Familiar argentino *	\$ 8.790,00	\$ 5.380,00	\$ 10.540,00	\$ 6.450,00	\$ 11.070,00	\$ 6.770,00

Plan Familiar: Dos mayores y dos menores de 12 años viajando juntos