

Tema:	Correo Argentino
Año de aprobación del informe:	2017
Jurisdicción:	Nacional
Organismo de Control:	Auditoría General de la Nación
Organismo Auditado:	Correo Oficial de la República Argentina SA
Objetivo de la auditoria:	Gestión del Correo Oficial de la República Argentina SA
Periodo analizado:	Ejercicio 2013
Año en que se realizó:	Entre marzo de 2014 y febrero de 2015
Fuente:	http://www.agn.gov.ar/files/informes/2017_030info.pdf

OBJETIVO

La Auditoría General de la Nación (AGN) realizó un examen de gestión en el ámbito de la empresa Correo Oficial de la República Argentina Sociedad Anónima (CORASA). El periodo auditado corresponde al ejercicio 2013 con las tareas de campo realizadas entre el 19/03/2014 y el 27/02/2015. El informe fue aprobado el 18/04/2017 bajo la Resolución N° 030/2017.

SINTESIS

En el año 2004 mediante Decreto N° 721/04 se crea en la órbita de la Secretaria de Comunicaciones la empresa Correo Oficial de la República Argentina SA (CORASA) con el objeto de prestar el servicio oficial de Correo, incluyendo todo el servicio postal, telegráfico y monetario, nacional e internacional. Actualmente los problemas que enfrenta la empresa radican en la baja en la facturación de los servicios tradicionales, la obsolescencia tecnológica y la amplia red de locales propios que en su mayoría son deficitarios. Cuenta con un Plan Estratégico 2014-2019 en donde proyecta y propone revertir el déficit a través de un cambio en el negocio orientado en aprovechar la trayectoria de la empresa, los más de 3.800 puntos de venta con más penetración en todo el país y el Servicio Básico Universal principalmente. Este cambio requiere una inversión de fondos de \$10.500 millones hasta 2019 y la incorporación de 1.000 puestos de trabajo. También el Plan propone un cambio en la normativa legal, orientadas entre otras cosas a la recuperación de la exclusividad en la prestación del servicio para el sector público nacional.

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES EFECTUADAS POR LOS AUDITORES

1. Análisis de indicadores. El equipo de auditores actuante elaboró una serie de indicadores para conocer el panorama actual de la empresa con los siguientes resultados:

-Participación de mercado: Entre los productos que ofrece CORASA se destacan el servicio y logística electoral, los que generan ingresos adicionales. Los demás productos que ofrece son postales, monetarios y telegráficos. Según el análisis efectuado durante 2013 la participación de CORASA en el mercado "se incrementó 1,3 puntos porcentuales (pp)". En el mercado postal la facturación se incrementa en 1,4 durante el mismo año. En el ejercicio además, la empresa "domina el mercado de servicios telegráficos con el 85,1%" de la facturación y el 86,8% de la producción. La tarifa promedio es un 13% menor al resto de las empresas del mercado. "La empresa es el único operador de envíos monetarios" y mantiene su participación constante en el mercado en torno al 39% en el año 2013.

-Ingresos: las ventas (sin considerar los ingresos electorales) se componen, 70% por ventas a clientes mayoristas, 27% minoristas, 4% internacional y se pagó 1% en comisiones. Las ventas de los últimos 4 años muestran estabilidad. En el año bajo análisis fue con más ingresos debido a que se trató de un año electoral, aun así el incremento neto de ingresos fue del 25,3%. Los auditores concluyen en este punto que la empresa cuenta con una estructura de ingresos estable en los últimos 4 años, destacándose la facturación a los grandes clientes.

-Costos: en 2013 los gastos operativos se incrementaron 37%. El principal rubro con más incrementos fue el transporte y luego personal. El principal gasto operativo es en personal.

-Cobertura de costos con ingresos: durante 2013 los gastos totales superaron a los ingresos totales en un 14%, se gastaron \$114 por cada \$100 que ingresaron, esto a pesar de ser año electoral con mayores ingresos. Una de las causas del deterioro de las cuentas de la empresa radica en el atraso tarifario, aumento de costos y aumento de personal.

-Resultados: la pérdida del ejercicio alcanzó los \$ 636,9 millones que significó un incremento del 39% respecto del año anterior. El Estado Nacional realizó un aporte de \$ 284 millones reduciendo el quebranto reflejado en EECC, que resultó de \$ 352,9 millones.

-Situación Patrimonial: dado el incremento de los pasivos la solvencia de la empresa cae en un 64% en el año 2013.

-Personal: la dotación total de empleados alcanzó las 16.113 personas en 2013, incrementándose en un 1,3% respecto a 2012.

2. Recursos humanos

El Directorio de la empresa aprobó una serie de normas reglamentarias para el área de Recursos Humanos.

- a. No se acreditaron los resultados del sistema implementado para determinar la cantidad de personal que la empresa requirió en cada año entre el 2004 y 2013.** Según informa la empresa, cuenta con un sistema que permite determinar el personal necesario para la producción, denominado "sistema de balance de

repartos”, sin embargo no acreditó resultados por el incremento en personal en base a este sistema.

- b. CORASA no justifica el incremento en el personal eventual. La auditada se contradice respecto a la política de incorporación de empleados.** Según los datos analizados por los auditores, dado el nivel de producción constante, el personal de planta y eventual crece. Entre 2008 y 2013 la dotación de personal eventual crece en 504 personas mientras que el personal de planta crece en 1.970 personas más. La empresa debería haber reducido la dotación del personal.
- c. La auditada no acreditó el procedimiento seguido para la incorporación de personal jerárquico.** De los 20 principales cargos (según el organigrama), 5 de ellos se incorporan entre 2009 y 2014. No se verificó la existencia y/o análisis sobre la necesidad de incorporación de este personal ni que hayan cumplido con criterios de selección.
- d. No se evidencia la aprobación del organigrama ni manual de misiones y funciones vigentes aprobados por el Directorio.** No fue remitido a los auditores actas donde conste la aprobación formal de estos documentos.
- e. La productividad por empleado de CORASA cae desde 2008.** Entre los años 2008 y 2013 la dotación de personal crece mientras que el volumen de producción cae en un 4% se refiere a cartas simples procesadas para su distribución. Esto se traduce en que cada empleado, en promedio, repartió 11.617 cartas simples menos durante 2013 respecto a 2008. Esta es la actividad principal de la empresa, las actividades monetarias y logísticas son complementarias, y su productividad creció.

3. Abastecimiento

- a. Normativa de gestión de Compras de la empresa. No se establece un mecanismo para las compras directas que se realizan sin una competencia de precios.** La normativa de la empresa establece para las contrataciones directas ciertas condiciones y además si se tratase de compras superiores a un millón de pesos debe contar con la firma del Directorio. Del análisis que efectuaron los auditores sobre una muestra representativa de legajos, surge que el 42,6% corresponde a compras directas. El 23% de estos legajos tiene compras directas superiores a un millón de pesos. Sobre las compras por concurso de precios, en el acto de apertura de ofertas, la normativa establece que deben participar el jefe de gestión de compras, el comprador, el responsable de mesa de entradas y cualquier otra persona convocada por el jefe de gestión de compras y otro a criterio del Gerente de abastecimiento. El 44,7% de los legajos examinados corresponde a esta contratación, en el acto de apertura “los participantes siempre son el Responsable de mesa de entradas, el jefe de compras y el gerente de abastecimiento”. Considerando que es un acto no público la repetición de los participantes “determina un problema de transparencia. La falta de transparencia en el proceso puede quitar incentivo a

proveedores más convenientes para la firma." Además hay que considerar que este proceso de compra se aplica para montos superiores a \$150.000- sin tope.

Cuando las ofertas presentadas tienen diferencias menores a un 10% la metodología normada no otorga transparencia necesaria mediante una reglamentación para realizar la negociación para el pedido de rebaja de cotización luego de la apertura de las ofertas de un Concurso de Precios. En la revisión de expedientes se verificó que los pedidos de rebaja y la respuesta de los oferentes se realizan por canales informales lo que no permite controlar el proceso de selección del proveedor.

- b. Gestión de compras de CORASA.** La normativa establece que en caso de que por razones de mercado o por falta de otros proveedores no pudiera obtenerse el mínimo de cotizaciones requerida, la Gerencia de abastecimiento deberá dejar expresa constancia en el legajo respectivo de los motivos para continuar con el proceso de compra sin las cotizaciones mínimas requeridas. En la revisión de estos casos por parte de los auditores, se detectaron 4 casos entre 21 (19%) en los que se continuó con el proceso de compra sin acreditarse la razones para esto firmados por la Gerencia mencionada. **"No se presenta dictamen por parte de Asuntos Jurídicos en los expedientes de compra mayores a \$1.000.000-"** con esta falencia se detectaron 6 legajos sobre 31 casos analizados. Se detectaron casos en los que **"la fecha de aprobación de la compra y/o contratación de servicios es posterior al inicio del pedido."** Los legajos de compras firmados por el Directorio en 26 casos sobre 48 (54%) tienen fecha posterior a la entrada en vigencia del servicio prestado o compra. Otra metodología de contratación regulada en la norma es en caso de Contratación Directa cuando se trate de proveedores o marcas no sustituibles. En este caso, el sector solicitante debe indicar las razones técnicas o de otra índole por las cuales la selección de otro proveedor resulta ineficaz, ineficiente o más costosa. Sobre este punto los auditores han detectado en la totalidad de los legajos analizados que "no se presenta ningún tipo de justificativo para utilizar la modalidad de compra directa a un proveedor o marca no sustituible." Por otra parte, los auditores han verificado "deficiencias de forma en la tramitación de adquisiciones", tales como falta de formularios de peticiones, caratulas, recibos de entregas de documentación, actas de apertura, entre otras. Además el 97,9% de los expedientes de la muestra no presenta fechas o las mismas se presentan con cierto desorden cronológico de las etapas de contratación.

4. Observaciones particulares

- a. Transporte fluvial en la zona del Delta del Paraná.** Este caso se trata de una licitación cuyo prestatario debía realizar un recorrido por las islas del Delta de Paraná. Se presentaron cinco oferentes y cada uno ofrecía un recorrido diferente. Lo que resuelve la empresa es adjudicar a cada una de estas empresas según sus ofertas dividiendo el monto total de la licitación en cinco. El total de la licitación supera los dos millones de pesos situación que deber ser aprobada y autorizada por el Directorio. Situación prevista y explícitamente y prohibida en la normativa vigente de compras (MM010).

- b. Servicio de limpieza de oficinas.** En este caso, se realiza una licitación para limpieza de las oficinas de la provincia de Buenos Aires y se selecciona una empresa que ofrecía el menor precio final, sin embargo no presenta la totalidad de la documentación solicitada en el Pliego de Bases y Condiciones. Teniendo en cuenta que la empresa es solidariamente responsable por los problemas que pudiera tener el proveedor con el personal ocupado, la documentación debería haberse solicitado y archivado.

- c. Normalización de códigos postales (CPA).** En este expediente sobre una licitación para la normalización de los CPA no se justifica que esta licitación se reparta entre los proveedores en partes iguales, "25% a cada uno siendo que uno de ellos ofreció el menor precio".