



---

INFORME FINAL DE  
AUDITORIA  
Con Informe Ejecutivo

---

Proyecto N° 13.16.06

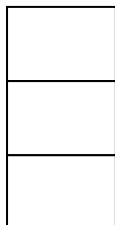
**AGENCIA DE TURISMO**  
**Auditoría de Relevamiento**

---

**Período 2015**

---

**Buenos Aires, Diciembre 2016**



# AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640, piso 5° Ciudad de Buenos Aires

## Presidente

Lic. Cecilia Segura Rattagán

## Auditores Generales

Cdra. Mariela Coletta

Ing. Facundo Del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. María Raquel Herrero

Dra. María Victoria Marcó

Lic. Hugo Vásques



**PROYECTO:** 13.16.06

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Ente de Turismo

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN:** Relevamiento

**PERIODO BAJO EXAMEN:** 2015

**EQUIPO DESIGNADO:**

**Director de Proyecto:** Lic. Verónica Candolfi

**Supervisor (Auditor Principal a cargo):** Dr. Sergio Mario Maestri

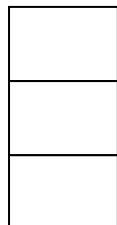
**Objeto:** Programa 65 Turismo de la Ciudad

**Objetivo:** Relevar estructura orgánica funcional, misiones y funciones, ambiente de control, identificar debilidades, en función de los servicios ofrecidos

**FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME:** 20 DE DICIEMBRE DE 2016

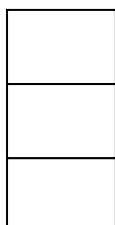
**APROBADO POR:** UNANIMIDAD

**RESOLUCIÓN N°:** 4/17



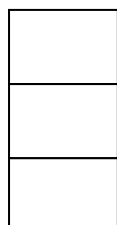
## INFORME EJECUTIVO

<b>Lugar y Fecha de Emisión</b>	Buenos Aires, Diciembre de 2016
<b>Código del Proyecto</b>	13.16.06
<b>Denominación del Proyecto</b>	Ente de Turismo
<b>Periodo Examinado</b>	Año 2015
<b>Programa Auditado</b>	Programa 65 Turismo de la Ciudad
<b>Unidad Ejecutora</b>	Unidad Ejecutora 9265 - Ente de Turismo - Jurisdicción 50 Ministerio de Cultura
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Programa 65 Turismo de la Ciudad – Jurisdicción 50
<b>Objetivo de la Auditoría</b>	Relevar estructura orgánica funcional, misiones y funciones, ambiente de control, identificar debilidades, en función de los servicios ofrecidos.





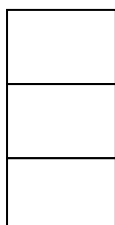
<p><b>Alcance</b></p>	<p>El alcance de los procedimientos a aplicados se determinó sobre la base de un relevamiento preliminar.</p>
<p><b>Periodo de Desarrollo de las Tareas de Auditoría</b></p>	<p>05 de mayo al 13 de julio de 2016.</p>
<p><b>Identificación de Áreas Críticas y Debilidades</b></p>	<p><b>ÁREAS CRÍTICAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se lleva adelante una actividad crítica dada la facultad otorgada por Decreto N° 346/GCBA/13 por la que se otorgan y comprometen derechos y prestaciones con terceros. (VER Informe Final punto 7.3)</li> <li>2. Se identifica un área crítica en el ejercicio de la autoridad de aplicación de la concesión del Bus Turístico que implica actividades inspectivas, sancionatorias y de resguardo de la información. (VER Informe Final punto 7.4)</li> <li>3. Se identifica un circuito crítico asociado a la recaudación de montos en efectivo por servicios prestados de forma directa por el personal Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta en virtud las “Visitas Guiadas en Bicicleta”. (Informe Final puntos VER 7.5 y 7.8 Cuadro12)</li> <li>4. Se identifica un área crítica en la gestión de los</li> </ol>





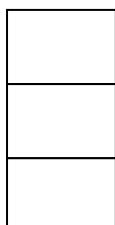
	<p>registros de prestadores del sector turístico, creados por las leyes 600; 1264; 4631 y 4632. que implica actividades inspectivas y sancionatorias (VER Informe Final punto 7.2.4)</p> <p><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>Debilidades relativas al funcionamiento de la estructura</b></p> <p>1. El funcionamiento y organización interna la que no responde a la estructura aprobada por acto administrativo (Resolución 17/ENTUR/2014). (VER Informe Final puntos 7.1.2 y 7.2)<sup>1</sup></p> <p><b>Debilidades relativas a los Circuitos administrativos y Financieros</b></p> <p>2. El ENTUR no ha establecido circuitos administrativos internos ni Manuales de Procedimiento. (VER Informe Final punto 7.5)</p> <p>3. Debilidades de planificación relativas a los Recursos Financieros y a la Ejecución Presupuestaria (VER Informe Final punto 7.8.1 Cuadros 5; 6 ; 7; 8; 10 y 11)</p>
--	--

<sup>1</sup> En el descargo, firmado por el Director General de la DG Técnica, Administrativa y Legal del ENTUR, Dr. Agustín Bonaventini expresó que la estructura vigente corresponde con la aprobada mediante Resolución N° 17 /ENTUR/14. Se aclara que el cargo del mencionado funcionario fue ocupado por el Dr. Adrián D. Campos durante las tareas de campo, y quien estuvo a cargo de responder los requerimientos de la auditoría. La constatación de la estructura queda sujeta a futuros proyectos.





	<p style="text-align: center;"><b>Debilidades relacionadas a Metas físicas</b></p> <p>4. La Unidad de Medida no posibilita la construcción de indicadores para el control de gestión por ser genérica. (VER Informe Final punto 7.8.2)</p> <p>5. La Información Trimestral de Cumplimiento de Meta Física remitida por la OGESE a la OGEPU no se encuentra sustentada en documentación interna que la acredite. (VER Informe Final punto 7.8.1 Cuadros 17; 18 y textos subsiguientes)</p> <p style="text-align: center;"><b>Ambiente de Control Interno</b></p> <p>6. Indefinida asignación de las responsabilidades de resguardo de documentación y antecedentes por falta de Manuales de Procedimiento. (VER Informe Final puntos 7.2 y 7.9)</p>
<p style="text-align: center;">Conclusiones</p>	<p>El Ente de Turismo es una repartición con amplias funciones e incumbencias que ameritan el desarrollo de tareas de auditoría de diversos abordajes. Recaen sobre el ENTUR las competencias propias del ejercicio de la autoridad de aplicación de la Ley Marco para la actividad turística, ello implica la administración de registros, el otorgamiento de permisos, la realización de controles y la aplicación de multas, entre otras tareas. El ENTUR, por el propio ámbito de su desarrollo, debe interactuar fluidamente con el sector privado. Esta dinámica generó procesos críticos que deberían ser abordados en futuras auditorías de gestión. En el marco de este relevamiento</p>





	<p>se identificó un circuito de recaudación de dinero en efectivo a través de las “Visitas Guiadas en Bicicleta” realizado por la repartición que debería ser formalizado. También se han detectado otras acciones pasibles de ser auditadas, a saber: la facultad delegada para la suscripción de convenios; y la facultad de administrar la ejecución de concesiones (agregase a esto su facultad para disponer su propia estructura interna). En relación a este último punto, el ENTUR debe conciliar su estructura formal con la normativa vigente o bien aprobar los Actos Administrativos que consoliden la distribución de responsabilidades internas. Se destaca la ausencia de Manuales de Procedimientos y se afirma su necesidad para la formalización de los circuitos. Además la única concesión que otorga el ENTUR es la denominada “Bus Turístico”, la misma presenta inconsistencias en la foliatura, no consta con el acta de pre adjudicación ni en los procesos posteriores que motivan la adjudicación. Tampoco se pudieron verificar los procedimientos seguidos para la prórroga contractual. Por lo expuesto anteriormente, se concluye que el proceso licitatorio, la prórroga de la concesión, el resultado financiero y la gestión del mismo son áreas críticas que el ENTUR deberá abordar de manera integral.</p>
--	---





**INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
 AGENCIA DE TURISMO  
 PROYECTO Nº 13.16.06**

**DESTINATARIO**

Señor  
 Presidente de la Legislatura  
 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
 Cdor. Diego Santilli  
S / D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley Nº 70, y por la Resolución Nº 363/AGCBA/2015, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (AGCBA) realizó un examen en el ámbito de la Jurisdicción 65 Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología, Unidad Ejecutora 9268 - Ente de Turismo, con el objeto que a continuación se detalla.

**1. OBJETO**

Programa 65 Turismo de la Ciudad

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
1	Gastos en Personal	10.239.500	56.614.744	52.896.024,38
2	Bienes de Consumo	1.410.000	1.134.802	1.115.408,40
3	Servicios no Personales	209.923.332	277.931.140	271.557.100,05
4	Bienes de Uso	700.000	1.035.430	364.570,00
5	Transferencias	200.000	3.200.000	3.000.000,00
Totales		222.472.832	339.916.116	328.933.102,83

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF (consultado el día 05/07/16, corroborado con la Cuenta de Inversión 2015)



## 2. OBJETIVO

Relevar la estructura orgánica funcional, misiones y funciones, ambiente de control, identificar debilidades, en función de los servicios ofrecidos.

## 3. ALCANCE

Identificación de áreas críticas que requieran un examen profundo y determinar el grado de confiabilidad a fin de establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de futuros procedimientos de auditoría.

## 4. MARCO NORMATIVO DE LA AUDITORIA

El examen fue realizado de conformidad con las normas de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad de Buenos Aires y la Resolución N° 161/AGCBA/00, y de acuerdo al Plan Anual de Auditoría aprobado por la Resolución N° 363/AGCBA/2015.

La normativa aplicable al programa y actividad auditada se resume en el ANEXO I que forma parte del presente Informe.

## 5. PROCEDIMIENTOS APLICADOS

- 1) Análisis del Marco normativo de funcionamiento del Ente de Turismo, para el ejercicio 2015.
- 2) Análisis del Presupuesto vigente para el ejercicio 2015 para el Ente de Turismo. De sus Parametrizados de Crédito (sancionado, vigente, definitivo, devengado y pagado) y de Gestión del Programa N° 65 Actividades - Período 2015, desagregado por actividad, inciso, partida principal, partida parcial y por fuente de financiamiento; en soporte magnético.
- 3) Análisis del Presupuesto físico 2015 (con expresión de metas y unidades de medida) para el Programa N° 65 Evaluaciones de cumplimiento de las mismas y método de ponderación aplicado.
- 4) Identificación del Organigrama, dotación del personal y estructura organizativa y del ENTUR con descripción de misiones y funciones de cada

10



uno de los niveles durante el ejercicio 2015, normativa de creación de la estructura.

- 5) Verificación de la existencia de Manuales de procedimientos relacionados con los circuitos administrativos del ENTUR vigentes durante el ejercicio 2015.
- 6) Constatación y análisis de Informes de auditoría interna realizadas con relación al periodo 2015.
- 7) Identificación de los convenios, acuerdos y /o actas compromiso celebrados con entidades o instituciones Nacionales e Internacionales, publicas y privadas vigente durante el año 2015.
- 8) Evaluación del ambiente de control. Identificación de los recursos.

## 6. ACLARACIONES PREVIAS

El Ente de Turismo la autoridad de aplicación de la Ley 600 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, del 07 de junio de 2001 publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 1229.

Mediante esta norma se establece el marco estratégico de la Jurisdicción para el turismo, declarando al mismo “una actividad socioeconómica de interés público y cultural para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, constituyendo la presente ley el marco legal para el desarrollo y la promoción”.

La Ley 600 defina al turismo a los efectos de su aplicación como el “conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas, fuera de su lugar de residencia habitual, sin incorporarse al mercado de trabajo de los lugares visitados, invirtiendo en sus gastos recursos no provenientes del centro receptor”.

El enfoque que propone la norma para su aplicación es de tipo sistémico (Art 4) dado que identifica el Sistema turístico como “*el conjunto de sujetos que de por sí y en su mutua relación, generan actividades económicas y acciones institucionales, en función*



del turista”, enumerando seguidamente (Art 5) a quienes lo integran a los efectos de su aplicación.

Se establecen los Principios de la Ley (Art 3) quedando definida allí la finalidad del instrumento normativo.

La Ley 600 en su Artículo 6° designa a su organismo de aplicación determinando para tal fin a la “Subsecretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o la dependencia gubernamental que la reemplace es el Organismo de Aplicación de la presente Ley, sus disposiciones reglamentarias y complementarias”.

En este punto debe consignarse que con posterioridad, mediante la Ley 2627 se crea el Ente de Turismo el que debe cumplimentar sus funciones y facultades “verificando y registrando las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme las exigencias de la Ley N° 600, complementarias y concordantes” (Art 3 inc a), siendo su Presidente designado (Art 11 inc g) como autoridad de aplicación de la mencionada Ley 600.

## 7. RELEVAMIENTO

### 7.1.1- Identificación del organismo.

El ENTUR es un Ente autárquico creado el 13 de diciembre de 2007 mediante la Ley 2627 publicada en el BOCBA 2854, en dependencia del Ministerio de Cultura. En su conformación absorbe las responsabilidades primarias, objetivos y acciones de la “Subsecretaría de Turismo, la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y la Dirección General de Promoción y Congresos, todas reparticiones dependientes del ámbito del Ministerio de Producción” (Art 2° de la Ley 2627), conforma su patrimonio con los que recibe de las reparticiones integradas y su dotación inicial se constituye con los recursos humanos (con sus respectivos niveles y grados escalafonarios) que proviene de esos mismos organismos.

Inicia su desempeño financiero en el Presupuesto Público 2008 como Agencia de Turismo UE 9265.

En virtud de la Ley 5460/2015 el Ente de Turismo se encuentra en la actualidad bajo la órbita del Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología del Ministerio de Modernización de la CABA - Jurisdicción 65; con anterioridad (y durante el Ejercicio



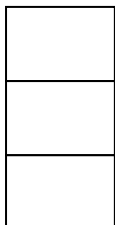
2015) se desempeñó como Organismo Fuera de Nivel dependiente del Ministerio de Cultura.

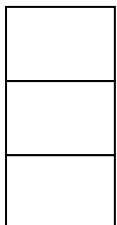
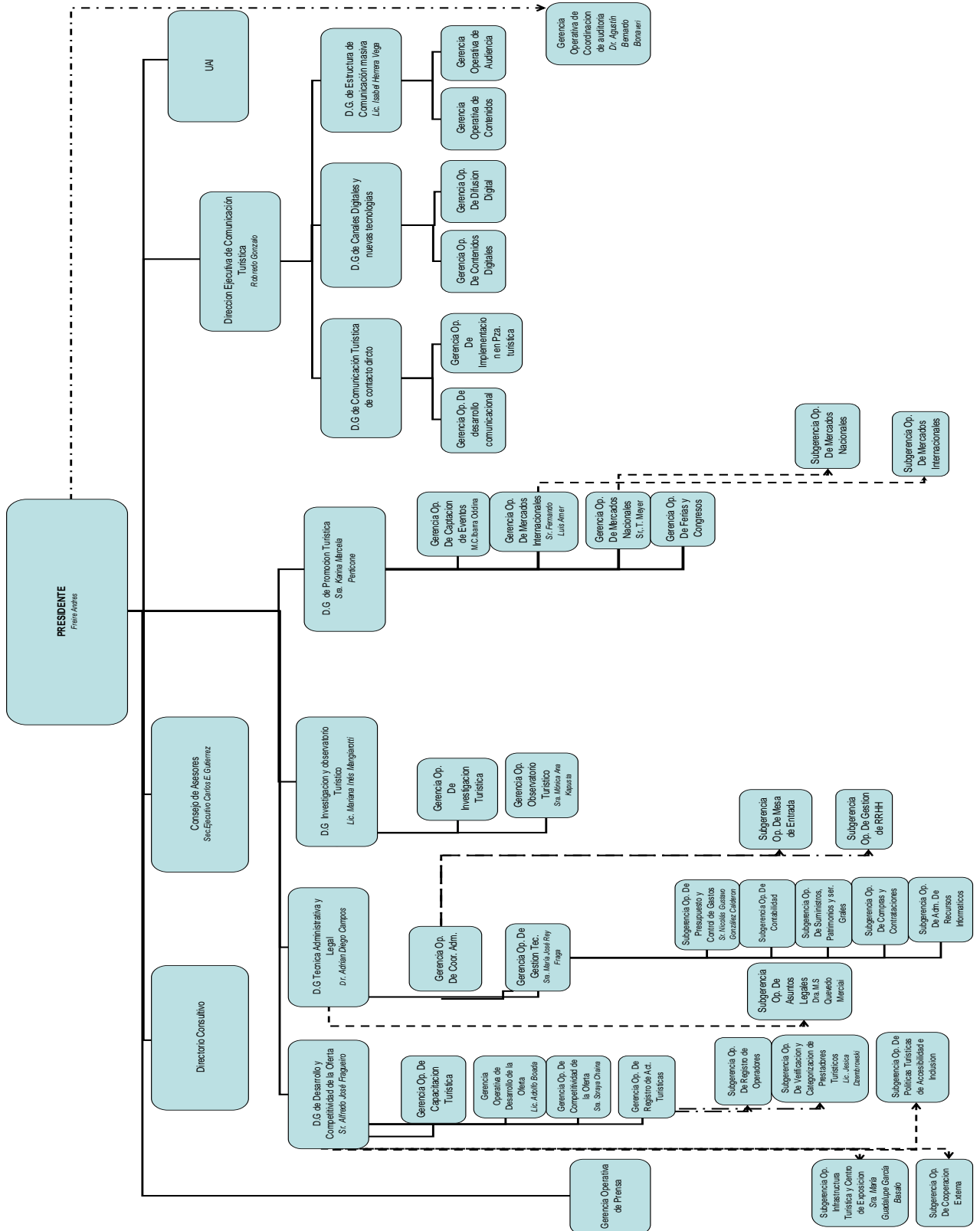
El Ente de Turismo a los efectos de la ejecución presupuestaria se identificó durante el Ejercicio Presupuestario 2015 como Unidad Ejecutora UE 9265 si bien se identifica como UE 9268 durante el Ejercicio 2016.

El Programa Presupuestario 65 Turismo de la Ciudad se encuentra afectado a este Organismo en su totalidad siendo el único Programa Presupuestario al que accede.

### 7.1.2 Estructura Vigente. Organigrama.

- Resolución 17/ENTUR/2014





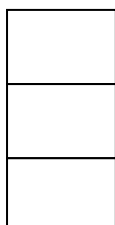
### 7.1.3 Objetivo. Funciones y Facultades del ENTUR.

El objetivo asignado al ENTUR por su norma de creación, tal como lo indica la Ley 2627, es el de diseñar y ejecutar políticas y programas de promoción, desarrollo y fomento del turismo como actividad económica estratégica de la Ciudad.

El ENTUR por ser un organismo autárquico cuenta con facultades para establecer su propia estructura interna. La estructura vigente durante 2015 resulta establecida por la Resolución 17/ENTUR/2014.

En relación al presente relevamiento el mismo se lleva adelante al tiempo que el ENTUR se encuentra ajustado su funcionamiento y organización interna a una estructura cuyo acto administrativo aprobatorio se encontraría pendiente de recibir la conformidad.

- Para ello la norma lo reviste de las siguientes **Funciones y Facultades**:
  - a. Hacer cumplir las disposiciones de esta ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, verificando y registrando las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme las exigencias de la Ley N° 600, complementarias y concordantes, así como el cumplimiento de las obligaciones aquí fijadas.
  - b. Diseñar e implementar un plan de mercadeo y promoción turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para fomentar el turismo interno e internacional.
  - c. Realizar el cronograma y programación anual de las actividades de promoción turística de la Ciudad.
  - d. Gestionar y administrar la Marca Turística de la Ciudad, mediante el desarrollo de planes y programas para la instalación y difusión de la misma.
  - e. Elaborar planes de acción para el desarrollo, actualización, puesta en valor y modernización de la oferta turística de la Ciudad.
  - f. Desarrollar e implementar programas asociados a la mejora de la calidad de la oferta turística de la Ciudad, tanto en lo referente a los servicios como a los bienes públicos y privados.
  - g. Promover el turismo cultural y social en sus diversos aspectos.



- h. Entender, planificar y coordinar la promoción y difusión de la Ciudad para producciones audiovisuales en orden al fortalecimiento de la imagen de la Ciudad.
- i. Diseñar e implementar un Programa Anual de Capacitación Turística.
- j. Diseñar estrategias para que la distribución de los visitantes alcance a zonas cada vez más amplias de la Ciudad en un efectivo proceso de descentralización territorial, garantizando los criterios de sostenibilidad económica, social, cultural y ambiental.
- k. Dictar los reglamentos necesarios en las materias de su competencia, a los cuales deberán ajustarse los prestadores de servicios turísticos o proponer a través del Ministerio proyectos de ley cuando eso así corresponda.
- l. Prevenir conductas anticompetitivas o discriminatorias entre los actores e integrantes de la cadena de valor que componen la actividad turística y hacer cumplir las disposiciones previstas en la Ley N° 2.443 de la C.A.B.A.
- m. Asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas.
- n. Representar a la Ciudad de Buenos Aires, como administración local de turismo, en todos aquellos organismos nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, entidades públicas y privadas, empresas y particulares.
- o. Proponer la suscripción de convenios con organismos nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, entidades públicas y privadas, empresas y particulares.
- p. Solicitar a la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la promoción ante los Tribunales competentes, acciones civiles o penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley.
- q. Garantizar el desarrollo turístico sostenible en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones.
- r. Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.





- s. Diseñar y promover un sistema especial de crédito al fin de contribuir al desarrollo del turismo y fundamentalmente del sector de las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la actividad turística.
- t. Realizar trabajos y estudios relativos al cumplimiento de sus objetivos.
- u. Efectuar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley, su reglamentación y disposiciones complementarias.

Además el ENTUR cuenta con numerosas funciones de registro e inspectivas asignadas por las siguientes normas:

1) La Ley 4631 de Regulación de Alojamiento Turístico cuyo objeto es la regulación en materia de clasificación, categorización, inscripción y control de los establecimientos en los que se brindan los servicios de alojamiento turístico en el ámbito de la Ciudad” designa como autoridad de aplicación al ENTUR en su Artículo 6°, determinado seguidamente en su Artículo 7° las Funciones y Atribuciones que le asigna:

1. Determinar los requisitos generales y específicos que deben cumplir los establecimientos para su inscripción en cada clase, categoría y modalidad de especialización, a través de la reglamentación de la presente y sus normas complementarias.
2. Evaluar, clasificar, categorizar e inscribir en el registro correspondiente a los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento turístico.
3. Inspeccionar, mediante funcionarios acreditados, las cualidades del edificio y el equipamiento.
4. Recepcionar y tramitar las denuncias que se originen por incumplimiento.
5. Aplicar sanciones a los titulares de establecimientos de alojamiento turístico cuando incurrieren en infracciones.
6. Recepcionar, sistematizar y publicar las tarifas presentadas por los titulares de los establecimientos.
7. Brindar asesoramiento en anteproyectos destinados a alojamiento turístico.



8. Determinar y aplicar los aranceles correspondientes para la realización de los trámites de clasificación, categorización, inscripción y sus renovaciones.
9. Intimar las correcciones y/o a fijar la recategorización que corresponda, sin perjuicio de las sanciones aplicadas.

2) Por la Ley 4632 que crea el Sistema de Registración de Propiedades de Alquiler Temporario Turístico, cuya finalidad es la de establecer “un sistema de Registración de las propiedades que sean dadas en locación temporaria con fines turísticos de manera habitual en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. Esta norma designa como autoridad de aplicación el ENTUR en su Artículo 9°, determinado seguidamente en su Artículo 10° las Funciones y Atribuciones: Son funciones y atribuciones de la autoridad de aplicación:

- 1.-Determinar los requisitos generales y específicos que se deben cumplir a efectos de obtener la inscripción en el Registro que dispone el artículo 6 conforme lo establecido por esta Ley, su reglamentación y las normas que en su consecuencia se dicten.
- 2.-Recibir la documentación requerida conforme la reglamentación de la presente e inscribir en el Registro pertinente tanto la propiedad locada cuanto los sujetos.
- 3.-Actuar a petición de parte en el caso de las denuncias que se originen por incumplimiento de Registración o por contener la documentación aportada omisiones o datos inexactos en cuanto a duración de la estadía, precio, sujetos y demás datos que establezca la reglamentación de la presente.
- 4.-Proceder a la baja del registro establecido en el Artículo 6 a los casos que incumplan con las intimaciones por omisiones en la documentación y/o errores en la confección de la misma.
- 5.-Remitir a los Organismos o reparticiones públicas que correspondan las denuncias que sean de competencia de otras dependencias administrativas y que deban ser evacuadas y resueltas por las mismas.
- 6.-Tomar conocimiento de las tarifas denunciadas por los responsables de los inmuebles locados.



- 3) La Ley 1264 regula la actividad de los guías profesionales de turismo en el ámbito de la Ciudad y crea el Registro de Guías de Turismo, esta norma establece como Organismo de Aplicación a la máxima autoridad en materia de turismo del Poder Ejecutivo, esta condición recae en el ENTUR.

#### 7.1.3.1 Responsabilidades Primarias

Este conjunto de funciones y facultades determinados por la Ley 2627 y otras normas se ordenan para su efectiva realización mediante la distribución y asignación de las responsabilidades primarias a cada una de las áreas administrativas creadas por la Res 17/ENTUR/2014.

A saber: (VER ANEXO II)

#### 7.2 Relevamiento de la Estructura:

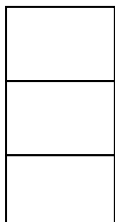
Si bien la estructura vigente surge de la Resolución 17/ENTUR/2014 en la práctica, al tiempo de realizar el presente relevamiento el mismo funciona con un esquema de 5 Direcciones Generales:

- 1.- Dirección General de Investigación y Observatorio Turístico.
- 2.- Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta.
- 3.- Dirección General de Técnica, Administrativa y Legal.
- 4.- Dirección General de Promoción Turística.
- 5.- Dirección General de Estrategias de Comunicación Masiva.

Al efectuarse los procedimientos sustantivos de relevamiento se constató que el organismo ajustó parte de su funcionamiento a criterios y denominaciones que no se ajustan a la Resolución 17/ENTUR/2914.

Según la normativa vigente de la Dirección Ejecutiva de Comunicación Turística se desprenden tres Direcciones Generales.

- 1.- DG de Estrategias Masiva.
- 2.- DG de Contacto Directo.



### 3.- DG de Canales Digitales.

Sin embargo se contrasta que las mencionadas DG funcionan bajo la conducción de la Dirección General de Comunicación Masiva a la que de hecho se la denomina Dirección General de Comunicación.

La Gerencia Operativa de Prensa, tampoco se encuentra en actividad y sus funciones también fueron absorbidas por la Dirección General de Comunicación.

Además la Gerencia Operativa de Capacitación Turística que se encuentra en la estructura vigente en dependencia de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta en los hechos depende de la Dirección General de Promoción Turística.

Por su parte la Dirección de Investigación y Observatorio Turístico se desempeña bajo la denominación de Inteligencia de Mercado y Observatorio.

En la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal, se identifica una Gerencia Operativa cuyo nombre es Gerencia Operativa Jurídicos y una Subgerencia Operativa denominada Jurídicos las que no se corresponden con las creadas por la Res 17/ENTUR/2014.

#### **7.2.1 Dirección de Investigación y Observatorio Turístico (Res 17/ENTUR/2014)**

En la práctica se denomina Dirección Inteligencia de Mercado y Observatorio.

En la actualidad la DIMO cuenta con dos Gerencias Operativas en funcionamiento.

##### 1.- Gerencia Operativa de Investigación Turística.

Realiza investigación de mercado a través de:

Encuestas y herramientas informáticas.

Realiza informes de oferta y demanda turística.

Estudia la oferta que brinda el sector hotelero y sector privado del turismo.

##### 2.- Gerencia Operativa de Observatorio Turístico.

Tiene a cargo las áreas “Turismo de Reuniones” y “Área Big Data”.

Esta Dirección produce Informes de Coyuntura e Informes de Proyección ambos destinados a áreas internas, también se habilita para su acceso al sector privado de Turismo.



## 7.2.2 Dirección General Estrategias de Comunicación Masiva (Res 17/ENTUR/2014)

- Dirección General de Canales Digitales y Nuevas Tecnologías (Res 17/ENTUR/2014)
- Dirección General de Comunicación Turística de Contacto Directo (Res 17/ENTUR/2014).
- Gerencia Operativa de Prensa (Res 17/ENTUR/2014).

Estas Direcciones Generales y Gerencia Operativa, funcionan unificadas bajo la denominación de Dirección General de Comunicación.

La actual Dirección General de Comunicación asiste a la Dirección Ejecutiva y a otras Direcciones Generales en la elaboración y el desarrollo de la comunicación de actividades, programas y eventos relacionados.

Varias de las Gerencias Operativas correspondientes a la estructura del 17/ENTUR/2014 se encuentran vacantes sin designación, a saber:

De la Dirección General de estrategias de Comunicación masiva:

- GO de Audiencias

De la Dirección General de Canales Digitales y nuevas Tecnologías:

- Gerencia Operativa de Difusión Digital.

De la Dirección General de Comunicación Turística de Contacto Directo:

- GO de Desarrollo Comunicacional.

- GO de Implementación de Plazas Turísticas.

También se encuentra vacante la Gerencia Operativa de Prensa.

Se organiza con dos Gerencias Operativas, 1 preexistente y otra también preexistente con su denominación modificada:

1.- Gerencia Operativa de Contenidos.

2.- Gerencia Operativa Digital (Gerencia Operativa de Contenidos Digitales).

Interviene sobre canales de Web, redes sociales y el e-mail. En el desarrollo de la web utiliza distintas herramientas de comunicación al turista.

La Dirección maneja como herramienta fija la Gacetilla de Prensa.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, los gastos relacionados a catálogos, folletería etc., se gestionan desde ENTUR, en tanto que la contratación de medios (tv, radio



etc.) es gestionada por la Subsecretaria de Comunicación Social e imputados al Programa Presupuestario 65. La contratación de medios representa el 63,68% de los gastos totales del Programa. Según informa el auditado las compras finales de medios no se ajustan necesariamente a la pauta propuesta por la DG. (VER 7.8.1 Cuadro 11)

### 7.2.3 Dirección General de Promoción Turística (Res 17/ENTUR/2014)

Esta Dirección se relaciona globalmente con agencias a fin de promocionar el destino Ciudad de Buenos Aires. Se encarga de la participación en ferias a nivel nacional e internacional, realiza también actividades de capacitación específica.

Se verificó que funcionalmente la DG ha integrado a la Gerencia Operativa de Capacitación que normativamente depende de la DG de Oferta.

Las Gerencias Operativas correspondiente son:

- Gerencia Operativa de Ferias y Congresos.

Se ocupan de coordinar todo lo que sea logística en ferias y congresos, personal de dicha Gerencia viaja al destino de acuerdo a lo asignado (feria o Congreso dentro y fuera de la Ciudad).

Registran una base de datos que actualizan con un gran volumen de agencias de viajes

- Gerencia Operativa de Captación de Eventos.

Utiliza los medios necesarios para captar mayor cantidad de congresos y turismo de reuniones. Gestiona el Convenio con la entidad CUIT 30-71046103-8 entre otros

- Gerencia Operativa de Mercados Nacionales cuenta con una Subgerencia de Mercados Nacionales.

Se aboca a la captación del turismo nacional que no llega a Buenos Aires mediante agencias de viaje; coordina el convenio con las empresas CUIT 30-70754232-9 y 30-70952352-6.

- Gerencia Operativa de Mercado Internacionales cuenta con una Subgerencia de Mercado Internacionales.

Desarrolla estrategias y actividades hacia el turismo de lujo y viajes de placer de demanda masiva.



Participa en congresos y eventos generales relacionados con el turismo Internacional con la finalidad de atraer al turista internacional a la Ciudad de Buenos Aires.

- Gerencia Operativa de Capacitación (esta Gerencia Operativa normativamente depende de la Dirección General de Oferta), actualmente funciona en órbita de esta Dirección de Promoción.

Imparte capacitación al sector turístico local, policía metropolitana, prefectura, defensoría del turista, etc. a fin de que estos agentes puedan dar soporte de turismo receptivo.

La Dirección cuenta con folletería de ayuda al turista, la misma se encuentra en los centros de atención al turista, defensoría turística, la policía turística, etc.

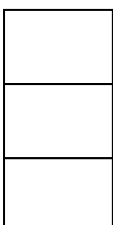
#### **7.2.4 Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta (Res 17/ENTUR/2014)**

La Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta funciona de acuerdo con la Res 17ENTUR2016 con la sola excepción de que una de sus Gerencias Operativas, la GO de Capacitación en los hechos ha pasado a depender de la DG de Promoción Turística como se describió en el punto anterior.

Sus responsabilidades implican tanto la realización y gestión de los Registros oficiales del sector turístico como la ejecución de actividades para la producción de numerosos servicios finales al turista y al propio sector oferente, también ejercer la autoridad de aplicación sobre la concesión del Bus Turístico. Por la diversidad, significatividad y trascendencia de sus actividades esta DG puede considerarse un área crítica a los efectos de futuras auditorías.

Esta Dirección gestiona los Registros del sector mediante la recopilación y actualización de su base de datos con la oferta de productos y servicios turísticos de la Ciudad de Buenos Aires.

- Gestiona convenios e instituye circuitos turísticos viables con la finalidad de confeccionar una guía de servicios destinados para individuos con discapacidad.
- Brinda servicios de atención telefónica, referido al asesoramiento al turista,



- Asiste a los (8) centros<sup>2</sup> de atención al turismo que hay en la Ciudad de Buenos Aires.
- Organiza visitas guiadas para los turistas dentro de la Ciudad de Buenos Aires.
- Realiza la organización y supervisión de Registro de Prestadores Turísticos.

Se identificaron las siguientes Gerencias Operativas:

1.- Gerencia Operativa de Desarrollo de la Oferta.

- Explora nuevos barrios para promover su oferta y mejora la oferta integral.
- Gestiona la concesión del Servicio del Bus Turístico de la Ciudad de Buenos Aires.

2.- Gerencia Operativa de Competitividad de la Oferta

Esta Gerencia tiene a cargo el desarrollo de diversas actividades, las mismas son:

- Programa "Visitas Guiadas en Bicicleta".
- Promociona turismo arquitectónico y diferentes programas de diversa índole que mejore la vida del turismo.
- Turismo Educativo.

Esta GO gestiona los convenios con el Instituto de Educación Superior La Suisse CEPEC para un programa de prácticas profesionales no rentadas y con el Instituto de Formación Técnica N°7, Escuela de Guías de Turismo.

3.- Gerencia Operativa de Registros de las Actividades Turísticas.

Tiene contacto Directo con el Turista, a los fines de brindar información que surge de los registros. Cuentan en la actualidad con 8 Centros de Información Turísticos.

---

<sup>2</sup> Centros de Atención al Turismo:

- 1 . Planetario Av. Sarmiento y Belisario Roldan. C.A.B.A. / 2. Caminito Pedro de Mendoza 1901. C.A.B.A. / 3. Aeroparque Rafael Obligado. Av. Costanera 1425. C.A.B.A. / 4. Retiro Terminal de Ómnibus Local 83. C.A.B.A. / 5. Recoleta Quintana 596. C.A.B.A. / 6. Pto. Madero Juana Manuela Gorriti 200. C.A.B.A. / 7. Florida Florida 50. C.A.B.A. / 8. San Martin Florida y Marcelo T. de Alvear. C.A.B.A.





Cuenta con dos Subgerencias

- Subgerencia Operativa de Registro de Prestadores
  - Realiza la actividad de confección y gestión de los Registros, a saber:
    - 1 Registro de Alojamientos Turísticos - Obligatorio - Ley 4631 - 504 registrados.
    - 2 Registro de Alquiler Temporal Turístico - Obligatorio - Ley 4632 – 94 registrados.
    - 3 Registro de Guías de Turismo - Obligatorio - Ley 1264 – 262 registrados.
    - 4 Registro de Transporte Terrestre Turístico - Voluntario - Ley 600 – 6 registrados – Vigente pero no se aplica.
    - 5 Registro de Alquiler de autos sin chofer - Voluntario - Ley 600 – 5 registrados.
    - 6 Registro de Agencias de Viajes - Voluntario - Ley 600 – 60 registrados.
    - 7 Registro de Establecimientos Gastronómicos y Tanguerías - Voluntario - Ley 600 – 62 registrados.
    - 8 Registro de Organizadores y Sedes de Eventos - Voluntario - Ley 600 – 60 registrados.
    - 9 Registro “Genérico” Prestadores No Turísticos - Voluntario - Ley 3830 – 1 registrado.

Esta Subgerencia canaliza la Información recabada en los Registros hacia los Centros de Información Turísticos (Ver Nota al Pie N° 1).

- Subgerencia Operativa de Verificación y Categorización de Prestadores Turísticos.

La Subgerencia Operativa de Verificación y Categorización de Prestadores Turísticos se encarga de recepcionar las Inscripciones de los alojamientos. Solicita a los mismos la habilitación del lugar, estado de situación. Verifican mediante visitas que al momento de la inscripción los alojamientos turísticos cumplan con las características mencionadas en su declaración de inscripción, (planilla) para luego poder categorizar según criterio con 1; 2; 3; 4 o 5 estrellas para su posterior inclusión en el registro.

Realiza verificación sin ejercer el poder de policía por sí misma si bien las normas designan al ENTUR como autoridad de aplicación con capacidad de control y sancionatoria. En los casos en que se detectan irregularidades se comunican a la

25



Agencia Gubernamental de Control (AGC) mediante CCOO para que esta tome intervención.

Recepciona las solicitudes de inscripción de los guías de turismo para su inclusión en el Registro de Guías de Turismo.

Por su parte otras tres Subgerencias reportan en forma directa al Director General

- Subgerencia Operativa de INFRAESTRUCTURA TURISTICA Y CENTRO DE EXPOSICIONES.
- Subgerencia Operativa de POLITICAS TURISTICAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSION.
- Subgerencia Operativa de COOPERACION EXTERNA.

### 7.2.5 Dirección General de Técnica, Administrativa y Legal

Según la normativa vigente la DGTAL cuenta con 2 GO con 7 Subgerencias y una Subgerencia con reporte directo al DG.

Sin embargo al tiempo del presente relevamiento se identifican tres Gerencias Operativas y 9 Subgerencias Operativas dado que se agrega la GO de Jurídicos y se constata en su dependencia a las SGO. de Jurídicos y SGO. de Asuntos Legales (normativamente reportaba de modo directo al DG).

Se identificaron en esta Dirección:

- GO de Coordinación Administrativa.
- SGO. Gestión de Recursos Humanos.
- SGO. Operativa de Mesa de entrada.
- GO de Gestión Técnica.
- SGO. Operativa de Compras Contrataciones.
- SGO. de Presupuesto y Control de gasto.
- SGO. de Contabilidad.
- SGO. de Recursos Informáticos.
- SGO. de Suministro, Patrimonio y Servicios Generales.
- GO de Jurídico.
- SGO. De Jurídicos
- SGO. de Asuntos Legales. (normativamente reportaba de modo directo al DG)

26



La **Gerencia Operativa de Coordinación Administrativa**, tiene a su cargo **Recursos Humanos y Mesa de Entrada**, sus actividades son:

- a) Ingreso y egreso de actuaciones.
- b) Presta apoyo en el manejo del sistema SADE, Comunicaciones oficiales del ENTE.
- c) Presta servicio de capacitación para el personal del ENTE.
- d) Manejo de gestión de recursos humano, necesidad y capacitación, egresos, contratos, asistencia técnica, planta permanente, planta transitoria, licencias y control de presentismo.

Se utilizan os sistemas del entorno SADE<sup>3</sup>.

Administran bases de nóminas en los diferentes tipos de contratación de personal.

Llevan registro alternativo en formato Excel de:

- 1.- Altas/bajas/modificaciones del personal desde el año 2007.
- 2.- Datos de las contrataciones LOyS.
- 3.- Contrataciones de Plantas de Gabinete.

#### **Gerencia Operativa de Gestión Técnica:**

Coordinar y evaluar todos los Proyectos del Ente de Turismo y realizan el seguimiento de los mismos. Cumple funciones de Oficina de Gestión Sectorial debiendo dar cumplimiento a los lineamientos del Decreto N° 637/GCBA/08<sup>4</sup>

<sup>3</sup> **1.- CCOO:** Comunicaciones oficiales para nota y memos. / **2.- GEDO:** Generador de Documentos Electrónicos para Informes, proyectos de Resoluciones y Disposiciones, Informes gráficos, documentación personal, etc. / **3.- LUE:** Legajo Único Electrónico, para llevar los legajos de todo el personal en relación de dependencia (no Locaciones ni asistencias técnicas). / **4.- EE:** Expediente Electrónico, para consulta y tramitación de expedientes LOyS para la administración de los contratos (todo el proceso, inicio, firma de contrato (el contratado también se conecta por LOyS en forma remota) y luego el envío y gestión de factura pues la DGCG y DGTG también se manejan por LOyS). / **5.- SIGAF:** Básicamente para emitir solicitudes de gasto para contratos de locación. / **6.- SIAL (Meta 4):** es utilizado para la administración de novedades de personal y consultar liquidaciones (licencias - ordinarias, médicas, comisiones, modificaciones de horarios, etc.) También para ver si se están liquidando las asignaciones familiares que informan a liquidación de haberes, auxilios, novedades, altas y bajas -en caso de designaciones y renunciaciones.

<sup>4</sup> Decreto N° 637/GCBA/08: Aprueba la organización funcional de las Oficinas de Gestión Sectorial que operan en las distintas Direcciones Generales Técnicas Administrativas y



**Subgerencia Operativa de Compras y Contrataciones:**

Arbitra los medios necesarios para la confección del Plan de Compras y Contrataciones. Llevar el registro de Compras, suministros, licitaciones, órdenes de compra, etc.

**Subgerencia Operativa de Presupuesto y Control de Gasto:**

Proyecta la asignación de fondos y realizan el seguimiento pertinente, realizar el modelo del presupuesto anual.

**Subgerencia Operativa de Contabilidad:**

Lleva el registro contable de los movimientos presupuestarios, asignaciones, retenciones impositivas, etc.

**Subgerencia Operativa de Administración de Recursos Informáticos:**

Realiza la mantención y el diseño de todos los servicios Informáticos, llevar a cabo la mantención de los correos electrónicos oficiales del Ente, trabajar con todas las herramientas de sistemas.

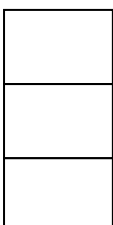
**Subgerencia Operativa de Suministro, Patrimonio y Servicios Generales.:** Realiza el seguimiento del Inventario del Ente, la mantención de sus instalaciones, administran los bienes de consumo, etc.

**Gerencia Operativa de JURIDICOS**

Nueva GO no existente en la Resolución 17/ENTUR/2014.

Se agrega a la estructura vigente, de ésta se desprende la Subgerencia de Asuntos Legales, en tanto la Subgerencia Operativa de Asuntos Legales (normativamente reportaba de modo directo al DG) pasa también a depender de ella.

Legales o reparticiones que cumplen similares funciones en las Jurisdicciones y Entidades que integran el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



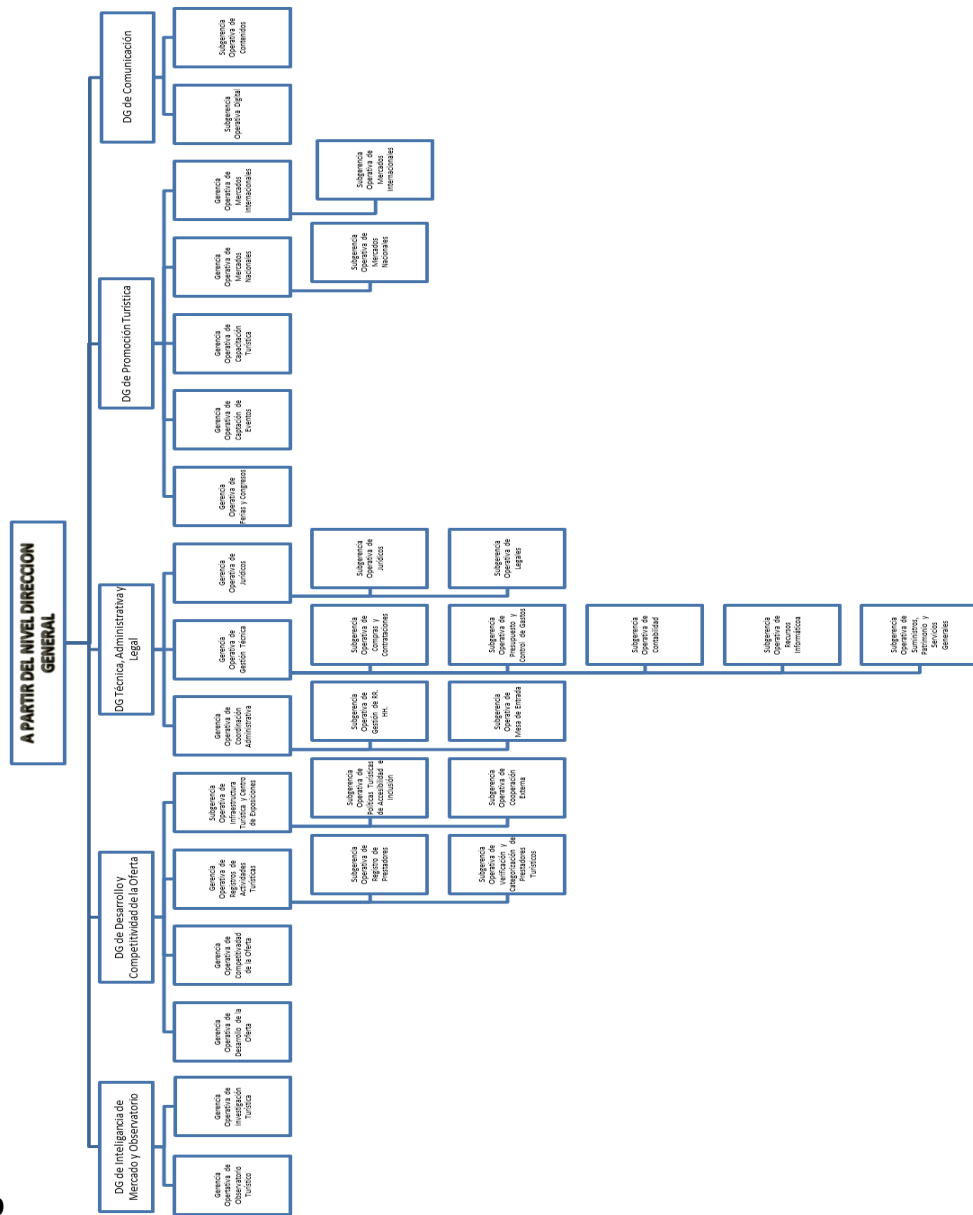
**Subgerencia Operativa de Asuntos Legales:**

Atiende las necesidades Legales del ENTE. Brinda asesoramiento Técnico Legal, dictámenes Jurídicos, realiza el seguimiento de toda la documentación judicial como cédulas, oficios, que ingresa al Ente.

**7.2.6 Estructura verificada**

Como resultado de del relevamiento descrito se verifica el funcionamiento de la siguiente estructura por debajo de la Dirección Ejecutiva:

**ESTRUCTURA FUNCIONAL VERIFICADA MEDIANTE EL RELEVAMIENTO**

**DESCRIPTO**

**7.3 Convenios**

En virtud del Decreto n° 346/GCBA/13 el ENTUR cuenta con capacidad legal para celebrar convenios.

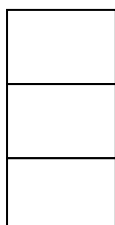
En uso de esta atribución durante el Ejercicio 2015 tuvieron vigencia 9 convenios, 7 de ellos suscriptos durante ese mismo año.


De ellos 6 son convenios de colaboración/cooperación de carácter gratuito que no generan erogaciones al ENTUR.

Restan 3 que son de carácter oneroso por los cuales se comprometen erogaciones presupuestarias.

Convenios

<u>Expediente</u>	<u>CUIT</u>	<u>Fecha de suscripción</u>	<u>Fecha de Vto.</u>	<u>OBJETO</u>	<u>CARACTER</u>
<b>EE N° 4518719-ENTUR/2014</b>	30-70754232-9 / 30-70952352-6	07/05/2014	07/05/2016	Acciones de promoción de la Ciudad. Sin prórroga prevista	Colaborativo
<b>EE N° 8699216-DGPRT/2014</b>	30-68249616-5	04/09/2014	01/05/2015	Producción de film audiovisual, promoción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	Oneroso
<b>EE N° 678472-ENTUR/2015</b>	N/A	28/01/2015	31/12/2015	Acciones de promoción de las ciudades de Buenos Aires y Madrid. Sin prórroga automática	Colaborativo
<b>EE N° 9114917-DGPRT/2015</b>	30-69617058-0	01/07/2015	01/07/2017	Acciones de promoción de la Ciudad. Sin prórroga automática	Colaborativo
<b>EE N° 7770260-DGPRT/2015</b>	30-68584791-0	01/07/2015	31/12/2015	Acciones de promoción de la Ciudad. Sin prórroga automática	Colaborativo
<b>EE N° 8544071-DGPRT/2015</b>	30-71046103-8	02/07/2015	02/07/2016	Acciones de promoción Centro de Convenciones de la CABA	Oneroso



<b>EE N° 23472105- DGDYCOF/2015</b>	30- 64170206-0	20/09/2015	20/09/2017	Acciones de colaboración prácticas profesionales	Colaborativo
<b>EE N° 21346848- ENTUR/2015</b>	N/A	01/11/2015	01/11/2016	Acción de promoción de las Ciudades de Buenos Aires y Beijing	Colaborativo
<b>EE N° 15919812- ENTUR/2014</b>	30- 54666656-1	15/05/2015		Programa Asistencias Técnicas	Oneroso

A los efectos de relevar los procedimientos y el cumplimiento de procesos se analizaron los circuitos e intervenciones de los expedientes electrónicos correspondientes a los convenios de carácter oneroso.

Se efectuaron tareas de relevamiento sobre los expedientes cuyos números son 8699216/14 y 8544071/15.

La finalidad de los procedimientos aplicados es de verificación de procedimientos e identificación de los contenidos de los acuerdos. VER ANEXO IV

Se constató el efectivo cumplimiento de los requisitos formales y de los circuitos previstos.

Cuestiones asociadas a oportunidad, mérito y conveniencia, a la inclusión de cláusulas de confidencialidad y la evaluación de los resultados obtenidos, tanto de estos como de otros convenios suscriptos, podrán ser abordadas por futuras auditorías abiertas con ese alcance por tratarse de un área crítica.

#### 7.4 Concesión Bus Turístico

En relación a concesiones gestionadas por ENTUR se identifica únicamente la denominada Bus Turístico. En el marco del presente Proyecto se solicitó a la repartición auditada el acceso al expediente licitatorio y a la documentación de respaldo de dicha contratación la que no fue facilitada de modo integral. Sólo pudo accederse una versión parcial digitalizada del Expediente N° 78735/2006 por el que tramitó el proceso licitatorio que consta de 9 cuerpos. Esta documentación presenta inconsistencias en la foliatura y no consta el Acta de Preadjudicación ni los procesos





posteriores a la misma que motivan la adjudicación hasta 2013 mediante la Resolución 373/GCABA/MDEGC/08.

Tampoco constan los procedimientos seguidos para la prórroga contractual acordada por la Resolución N° 277 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del año 2015.

De lo que pudo relevarse, surge lo siguiente. El objeto del llamamiento es la “Licitación Pública para Contratar la Concesión del Servicio de Circuitos Turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a Través de Vehículos de Transporte Terrestre”. Se trata de un servicio de transporte turístico regular que tendrá por recorrido un circuito especialmente determinado sobre distintas zonas de la CABA, durante los cuales se prestarán los servicios de: transportación entre paradas preestablecidas, la contratación alcanza un término de 5 años previéndose una posible prórroga del contrato por única vez, por un período no mayor a 5 años bajo determinadas condiciones de calidad y mejora, ello previo acuerdo de la Legislatura de la CABA (Art 4°).

Se establece que el órgano de control del servicio de “Bus Turístico” será el ENTUR, en su condición de órgano de aplicación de la Ley 600, sin perjuicio del control y fiscalización que realice la autoridad de aplicación de Tránsito y Transporte en el ámbito de su competencia.

El proceso licitatorio, la prórroga de la concesión, el resultado financiero alcanzado, como la gestión de las facultades de autoridad de aplicación del servicio y la evaluación de los resultados de servicio obtenidos podrán ser abordados por futuras auditorías abiertas con alcance específico por tratarse de un área crítica.

### 7.5 Circuitos administrativos.

El ENTUR no ha formalizado mediante acto administrativo sus circuitos administrativos para la tramitación de sus expedientes internos.

Habida cuenta que la repartición ha incorporado la utilización generalizada de los sistemas web SADE, EE, BAC Web (Compras), SIGAF los circuitos quedan establecidos por las sucesivas etapas de dichos sistemas informáticos, dependiendo de la repartición la habilitación de agentes para la intervención en los mismos. La



repartición ha previsto la no repetición de perfiles en las sucesivas etapas de un mismo proceso.

Por su parte se han identificado de modo diferenciado los procesos utilizados para la celebración de Convenios que suscribe el ENTUR.

- Área interna del ENTUR solicita caratulación para el expediente electrónico a la Mesa General de Entradas y Archivo del ENTUR.
- Mesa General de Entradas y Archivo caratula.
- Área interna iniciadora impulsa, emite un dictamen técnico fundamentando la conveniencia de celebrar el convenio.
- Área Iniciadora gira las actuaciones a la DGTAL.
- DGTAL emite un dictamen de legalidad y da intervención a la Procuración General a fin de que se pronuncie en los términos de la Ley 1218.
- PG emite dictamen y vuelve a DGTAL.
- DGTAL de corresponder se giran los actuados a la Subsecretaría de Relaciones Internacionales e Institucionales en caso de tratarse de una contraparte extranjera – en virtud de lo dispuesto por la Resolución 213/GCBA/SECLYT/2010 – vuelve a DGTAL.
- DGTAL gira el expediente a la Dirección General de Escribanía General (DGEG).
- DGES que registra y vuelve a DGTAL.
- DGTAL lo eleva a la Presidencia del ENTUR con el proyecto de resolución.
- El Presidente del ENTUR o en su defecto el Director Ejecutivo de Comunicación Turística (por delegación de firma) suscribe el convenio.
- Presidencia gira las actuaciones nuevamente a la DGTAL.



- DGTAL dispone su archivo o guarda temporal – en los términos de la Resolución 13/GCBA/SECLYT/2012.

Del mismo modo se pudo identificar la existencia de un circuito para la recaudación, rendición y bancarización de fondos propios obtenidos por las actividades del servicio de “Visitas Guiadas en Bicicleta” que es brindada por el personal Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta. Este circuito no fue descripto oportunamente por la repartición a pesar de ser requerido por Nota N° 1192/AGCBA/2016 punto 4 y Nota N° 1193/AGCBA/2016 puntos 3 y 4.

### 7.6 Recursos humanos

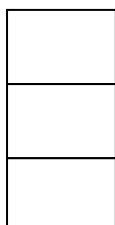
El ENTUR indica que al tiempo de la realización del presente Informe de Auditoría cuenta con una dotación total de 203 personas, siendo 11 de ellos funcionarios superiores; los niveles operativos se conforman con 15 Gerentes Operativos; 6 Subgerentes Operativos; 63 agentes de Planta Permanente; 30 agentes de Planta Transitoria.

Se completa la dotación de personal con 66 contratados mediante la modalidad de locación de servicios y 12 colaboradores vinculados por convenios de asistencia técnica.

Esta dotación se distribuye operativamente según se consigna a continuación:

	DIRECCIONES	AUTORIDAD	GERENTE OPERATIVO	SUB. GERENTE OPERATIVO	PLANTA PERMANENTE	PLANTA TRANSITORIA	LOCACION DE SERVICIO	ASISTENCIA TECNICA	TOTAL
1	PRESIDENCIA	1	0	0	0	0	7	0	8
2	SECRETARIA EJECUTIVA DE CONSEJO ASESOR	1	0	0	0	0	1	0	1
3	DG DE CANALES DIGITALES	1	2	0	2	0	2	0	7
4	DG DE COMUNICACIÓN TURISTICA	1	2	0	0	0	2	0	5
5	DG DE DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA	1	2	2	29	18	6	4	62
6	DG ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN MASIVA	1	2	0	4	0	7	1	15
7	DG DE INVESTIGACION Y OBSERVATORIO TURISTICO	1	1	0	6	4	7	0	19
8	DG DE PROMOCION TURISTICO	1	3	1	7	3	15	2	32
9	DG DE TECNICA, ADMINISTRATIVA Y LEGAL DGTAL	1	1	3	15	5	14	3	42
10	DIRECTOR EJECUTIVO DE COMUNICACIÓN TURISTICA	1	0	0	0	0	3	2	6
11	GERENCIA OPERATIVA DE PRENSA	0	1	0	0	0	2	0	3
12	UAI	1	1	0	0	0	0	0	2
13	TOTALES	11	15	6	63	30	66	12	203

- Elaboración propia sobre información suministrada por el ENTUR. Corte a la dotación del 31/12/2015 con actualización al 31/6/2016



## 7.7 Marco legal.

### Normativa general y específica aplicable al ENTUR.

- Ley de la Ciudad N° 600

Como ya se dijo en Aclaraciones previas la Ley de la Ciudad N° 600 constituye el marco general de desenvolvimiento para la actividad del turismo de la jurisdicción.

- La Ley de la Ciudad N° 2627

La Ley 2627 transfiere todas las responsabilidades primarias, objetivos y acciones, patrimonio, presupuesto y recursos humanos con sus respectivos niveles y grados escalafonarios (vigentes a la fecha de sanción de la ley) al ámbito del ENTUR de la Subsecretaría de Turismo, la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y de la Dirección General de Promoción y Congresos, todas ellas provenientes del ámbito del Ministerio de Producción.

La ley enumera las funciones y facultades del ENTUR VER 7.1.4

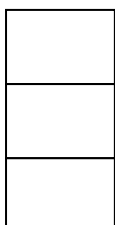
Por su parte, la norma regula la integración y funcionamiento del Directorio del ENTUR y reglamenta su funcionamiento.

Establece que el ENTUR contará con un Directorio Consultivo, integrado por el Presidente y doce (12) miembros Vocales; seis (6) de ellos pertenecientes al sector estatal y seis (6) son representantes del Sector Privado Turístico de la Ciudad.

ENTUR se rige en su gestión financiera, patrimonial y contable por las disposiciones de la ley de creación y los reglamentos que a tal fin se dicten.

Queda sujeto al control interno y externo que establece el régimen de contralor público de la Ciudad, siendo de aplicación respecto de sus competencias las Leyes N° 70 de Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires.

Por su parte, en cuanto a la composición de su personal el ENTUR está integrado por el personal de planta permanente migrado con las estructuras delegadas al ENTUR y por el personal que reviste con carácter transitorio.



Los recursos humanos del ENTUR serán administrados y regidos por la Ley 471, encontrándose facultado el Presidente para dictar un régimen propio de escalafón, promoción, capacitación y carrera administrativa-

A los efectos de su ejecución presupuestaria en los aspectos relacionados a los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios, y a fin de regular las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos el ENTUR se rige por la Ley 2095.

Los recursos financieros del ENTUR se forman con los siguientes ingresos:

- a) Los fondos que anualmente asigna el Presupuesto General de Gastos y Recursos de la Administración del GCBA.
- b) Las subvenciones, aportes o donaciones que recibe la CABA destinadas a fines turísticos.
- c) Lo producido por la explotación directa de servicios brindados por el organismo.
- d) Lo producido por las ventas de aquellos instrumentos de promoción, entradas, y bienes vinculados a la promoción del turismo cultural y otros elementos publicitarios que el ENTUR, en aplicación de sus facultades, considere conveniente comercializar, dentro de los objetivos establecidos en la presente ley.
- e) El canon obtenido por las concesiones que expresamente hayan sido delegadas por el Jefe de Gobierno.
- f) Lo producido por los aportes económicos de los miembros del Programa de Participación Pública y Privada.
- g) Los intereses, recargos, y toda otra sanción pecuniaria derivada del incumplimiento de lo dispuesto en la Ley y su reglamentación.
- h) Los subsidios, herencias, legados, donaciones o transferencias bajo cualquier título que reciba.
- i) Lo producido por cualquier otro concepto que se obtenga a los fines de la presente.

La norma de creación dispone que el ENTUR puede llevar adelante operaciones de tipo financieras y de gestión de fondos (conforme las pautas establecidas por la Ley 2627) a través de los instrumentos y/o mecanismos financieros que el Banco Ciudad de Buenos Aires u otros que el mismo prevea como más convenientes.



Por su parte, se crea en la órbita del ENTUR el Programa de Participación Pública y Privada.

El mismo se integra por las personas físicas o jurídicas que forman parte de una serie de actividades enumeradas por la norma bajo la denominación “Cadena de Valor Turística”. El Directorio del ENTUR establece los beneficios y requisitos necesarios para la participación en dicho programa.

La norma crea, en el ámbito del ENTUR el Consejo Asesor de Turismo con la finalidad de garantizar la más amplia participación de los integrantes del Sistema Turístico. Al mismo se integran organizaciones e instituciones que tengan amplia vinculación con el sector. Éste es un órgano de asesoramiento y consulta del ENTUR y su Directorio. El ENTUR a través de su Directorio dispone las condiciones de funcionamiento del Consejo Asesor de Turismo.

Entidades pueden integrar el Consejo Asesor de Turismo una variada cantidad de instituciones, asociaciones, empresas públicas, cámaras, sindicatos, etc. relacionados a la actividad turística que son enumerados por la Ley de modo no taxativo.

➤ Otras normas

Cómo ya se dijo en el acápite Responsabilidad primaria y acciones, dado su rol de autoridad de aplicación diversas normas se asocian a las actividades del ENTUR, a saber:

- Ley 4631 de Regulación de Alojamiento Turístico
- Ley 4632 que crea el Sistema de Registración de Propiedades de Alquiler Temporario Turístico
- Ley 1264 de Regulación de la Actividad de Guías Profesionales de Turismo y crea el Registro de Guías de Turismo.

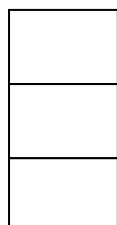
## 7.8 Información presupuestaria

### 7.8.1 Recursos Financieros y Ejecución Presupuestaria

➤ Programa Presupuestario 65 Ejercicio 2015<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Durante el Ejercicio 2015 el número de Unidad Ejecutora es 9265, correspondiente al Ministerio de Cultura. A partir del Ejercicio 2016 el Ente de Turismo fue transferido al Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología con el consiguiente cambio número de Unidad Ejecutora pasando a UE 9268. La OGESE 512 no cambió de número.



➤ **Créditos**

- *El crédito por incisos*

<b>Cuadro 1 - CRÉDITO POR INCISOS</b>				
<b>Inciso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Sanción</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>
1	Gastos en Personal	10.239.500	56.614.744	52.896.024,38
2	Bienes de Consumo	1.410.000	1.134.802	1.115.408,40
3	Servicios no Personales	209.923.332	277.931.140	271.557.100,05
4	Bienes de Uso	700.000	1.035.430	364.570,00
5	Transferencias	200.000	3.200.000	3.000.000,00
Totales		222.472.832	339.916.116	328.933.102,83

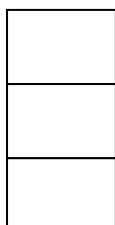
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborados con la Cuenta de Inversión 2015.

- *El presupuesto por actividad*

El programa cuenta con 5 actividades que se detallan en el ANEXO III, a saber:

- Actividad 1 Conducción
- Actividad 2 Desarrollo de la Oferta
- Actividad 3 Atención a la Demanda
- Actividad 4 Investigación y Capacitación
- Actividad 5 Comunicación
- Actividad 9 Auditoría Interna

<b>Cuadro 2 - CRÉDITO POR ACTIVIDAD</b>				
<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Sanción</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>
1	Conducción	135.312.932	237.091.154	233.825.626,42
2	Desarrollo de la Oferta	10.068.400	40.705.843	38.490.781,04
3	Atención a la Demanda	21.951.900	24.323.090	21.023.752,49



4	Investigación y Capacitación	4.130.500	17.763.095	16.338.799,90
5	Comunicación	50.687.900	17.707.955	16.972.006,90
9	Auditoria Interna	321.200	2.324.979	2.282.136,08
Totales		222.472.832	339.916.116	328.933.102,83

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborado con la Cuenta de Inversión 2015.

- *El presupuesto por actividad e inciso*

<b>Cuadro 3 - CRÉDITO POR ACTIVIDAD E INCISO</b>					
Act.	Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
1	Conducción		135.312.932,00	237.091.154,00	233.825.626,42
	1	Gastos en Personal	2.161.900,00	6.486.028,00	6.330.129,21
	2	Bienes de Consumo	476.700,00	361.041,00	361.034,02
	3	Servicios no Personales	132.074.332,00	229.500.835,00	226.877.713,19
	4	Bienes de Uso	400.000,00	543.250,00	256.750,00
	5	Transferencias	200.000,00	200.000,00	0
2	Desarrollo de la Oferta		10.068.400,00	40.705.843,00	38.490.781,04
	1	Gastos en Personal	4.370.400,00	31.711.709,00	29.496.652,91
	2	Bienes de Consumo	26.000,00	56.505,00	56.501,04
	3	Servicios no Personales	5.642.000,00	8.907.629,00	8.907.627,09
	4	Bienes de Uso	30.000,00	30.000,00	30.000,00
3	Atención a la Demanda		21.951.900,00	24.323.090,00	21.023.752,49
	1	Gastos en Personal	1.057.900,00	0	0
	2	Bienes de Consumo	20.000,00	484.244,00	484.240,83
	3	Servicios no Personales	20.814.000,00	20.729.666,00	17.528.691,66

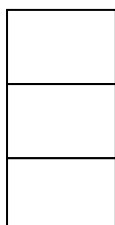


	4	Bienes de Uso	60.000,00	109.180,00	10.820,00
	5	Transferencias	0	3.000.000,00	3.000.000,00
4	Investigación y Capacitación		4.130.500,00	17.763.095,00	16.338.799,90
	1	Gastos en Personal	1.596.500,00	14.942.602,00	13.594.844,60
	2	Bienes de Consumo	50.000,00	43.547,00	27.009,30
	3	Servicios no Personales	2.454.000,00	2.716.946,00	2.716.946,00
	4	Bienes de Uso	30.000,00	60.000,00	0
5	Comunicación		50.687.900,00	17.707.955,00	16.972.006,90
	1	Gastos en Personal	870.600,00	1.253.339,00	1.253.335,72
	2	Bienes de Consumo	809.300,00	140.642,00	140.639,07
	3	Servicios no Personales	48.848.000,00	16.060.974,00	15.511.032,11
	4	Bienes de Uso	160.000,00	253.000,00	67.000,00
9	Auditoría Interna		321.200,00	2.324.979,00	2.282.136,08
	1	Gastos en Personal	182.200,00	2.221.066,00	2.221.061,94
	2	Bienes de Consumo	28.000,00	48.823,00	45.984,14
	3	Servicios no Personales	91.000,00	15.090,00	15.090,00
	4	Bienes de Uso	20.000,00	40.000,00	0
Totales			222.472.832,00	339.916.116,00	328.933.102,83

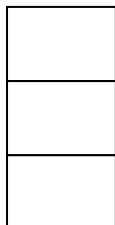
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborado con la Cuenta de Inversión 2015.

- En tanto que el presupuesto desagregado por inciso, partida principal y partida parcial es:

<b>Cuadro 4 - CRÉDITO POR INCISO / PARTIDA PRINCIPAL / PARTIDA PARCIAL</b>						
Inc.	P.Pr.	P.Pc.	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
1	1	1	Retribución Del Cargo	6.418.900	29.854.098	28.017.177,61
	1	4	Sueldo Anual Complementario	547.900	2.605.924	2.605.921,16
	1	6	Contribuciones Patronales	1.315.000	6.409.877	5.870.191,33
	1	7	Complementos	532.400	1.447.348	1.433.950,04
	2	1	Retribución Del Cargo	137.214	1.056.886	1.056.885,82
	2	4	Sueldo Anual Complementario	13.009	91.470	91.468,48
	2	6	Contribuciones Patronales	29.186	261.264	261.262,97
	2	7	Complementos	0	26.773	26.771,56
	4	1	Personal Permanente	162.300	311.579	311.579,00
	4	2	Personal Temporario	2.662	0	0
	4	3	Personal De Planta De Gabinete	0	1.800	1.800,00
	5	1	Seguros De Riesgo De Trabajo	134.429	727.015	727.012,51
	6	1	Retiro Voluntario	874.000	2.261.708	2.045.540,39
	6	9	Beneficios Y Compensaciones Sin Discriminar	72.500	210.455	210.453,85
	7	1	Retribución Del Cargo	0	8.902.294	7.945.865,34
	7	4	Sueldo Anual Complementario	0	638.799	638.797,05
	7	6	Contribuciones Patronales	0	1.543.743	1.387.638,56
	7	7	Complementos	0	107.517	107.516,60
	8	1	Retribución Del Servicio	0	107.980	107.979,90
	8	4	Sueldo Anual Complementario	0	11.001	11.000,12
8	6	Contribuciones Patronales	0	25.472	25.471,82	
8	7	Complementos	0	11.741	11.740,27	

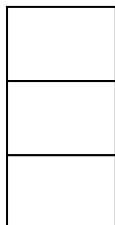


2	1	1	Alimentos Para Personas	86.000	309.934	308.311,74
	1	5	Madera, Corcho Y Sus Manufacturas	0	1.240	1.240,00
	2	1	Hilados Y Telas	0	57	57
	2	2	Prendas De Vestir	10.000	215.939	215.939,00
	3	1	Papel Y Cartón Para Oficina	4.000	16.297	15.156,05
	3	2	Papel Y Cartón Para Computación	0	581	580,8
	3	3	Productos De Artes Gráficas	96.000	3.197	3.196,81
	3	4	Manufactura De Pulpa, Papel Y Cartón	97.000	51.257	51.256,59
	3	5	Libros, Revistas Y Periódicos	75.000	52.280	37.362,10
	4	2	Artículos De Cuero	0	1.518	1.518,00
	4	3	Artículos De Caucho	10.000	56.501	56.500,00
	5	2	Productos Farmacéuticos Y Medicinales	30.000	36	36
	5	3	Abonos Y Fertilizantes	0	130	129,9
	5	4	Insecticidas, Fumigantes Y Otros	1.200	19.293	19.292,10
	5	5	Tintas, Pinturas Y Colorantes	0	2.993	2.992,69
	5	8	Productos De Material Plástico	0	23	21,9
	5	9	Otros No Especificados Precedentemente	6.700	13.023	13.021,79
	6	2	Productos De Vidrio	3.200	0	0
	6	4	Productos Elaborados De Cemento Y Yeso	0	31.271	31.270,50
	6	5	Cemento, Cal Y Yeso	0	427	426,4
7	1	Productos Ferrosos	0	2.856	2.856,00	
7	9	Otros No Especificados Precedentemente	7.900	575	575	
8	4	Piedra, Arcilla Y Arena	5.000	0	0	



	9	1	Elementos De Limpieza	0	16.194	16.192,95
	9	2	Útiles De Escritorio, Oficina Y Enseñanza	161.300	35.473	33.774,31
	9	3	Útiles Y Materiales Eléctricos	50.500	19.749	19.746,54
	9	4	Utensilios De Cocina Y Comedor	0	19.158	19.156,71
	9	5	Útiles Médicos, Quirúrgicos Y De Laboratorio	0	250.001	250.000,00
	9	6	Repuestos Y Accesorios	15.000	14.571	14.569,52
	9	7	Herramientas Menores	0	193	193
	9	9	Otros No Especificados Precedentemente	751.200	35	35
3	1	1	Energía Eléctrica	719.769	896.685	896.684,75
	1	2	Agua	303.527	0	0
	1	3	Gas	277.891	0	0
	1	4	Teléfonos, Telex Y Telefax	159.145	88.693	88.692,62
	2	1	Alquiler De Edificios Y Locales	1.100.000	566.544	566.544,00
	2	2	Alq. De Maquinaria, Equipo Y Medios De Transporte	10.000	11.050	11.050,00
	2	4	Alquiler De Fotocopiadoras	34.000	98.694	89.098,00
	2	6	Derechos De Bienes Intangibles	0	30.822	30.821,10
	2	9	Otros No Especificados Precedentemente	11.886.000	1.090.000	1.089.649,55
	3	1	Mantenimiento Y Reparación De Edificios Y Locales	920.000	648.201	648.200,61
	3	2	Mantenimiento Y Reparación De Vehículos	0	637	637
	3	3	Mantenimiento Y Reparación De Maquinaria Y Equipo	440.000	738.192	738.189,70
	3	5	Limpieza, Aseo Y Fumigación	1.200.000	1.623.721	1.623.720,38
	3	9	Otros No Especificados Precedentemente	250.000	660.548	660.548,00

4	7	Artísticos Y Culturales	0	0	0	
4	9	Otros No Especificados Precedentemente	9.500.000	12.912.039	10.820.844,50	
5	1	Transporte Y Almacenamiento	5.650.000	1.548.814	1.548.813,38	
5	2	Servicios Especializados	10.085.000	18.895.574	18.895.571,91	
5	3	Imprenta, Publicaciones Y Reproducciones	3.040.000	3.070.308	2.516.881,93	
5	4	Primas Y Gastos De Seguros	125.000	0	0	
5	5	Comisiones Y Gastos Bancarios	0	421.060	5.413,59	
5	9	Otros No Especificados Precedentemente	33.770.000	4.933.707	4.933.706,46	
6	1	Publicidad Y Propaganda	0	210.000.000	209.477.673,25	
6	9	Otros No Especificados Precedentemente	90.000.000	0	0	
7	1	Pasajes	2.290.000	1.500.000	358.848,66	
7	2	Viáticos	1.660.000	1.000.000	387.280,30	
7	8	Movilidad	242.000	208.500	208.500,00	
8	3	Derechos Y Tasas	500.000	503.810	503.810,00	
8	9	Otros No Especificados Precedentemente	1.000.000	0	0	
9	1	Servicios De Ceremonial	51.000	1.175	1.175,00	
9	2	Servicios De Comidas, Viandas Y Refrigerios	6.020.000	1.857.624	1.422.422,94	
9	5	Convenios De Asistencia técnica	800.000	1.539.930	1.539.930,00	
9	6	Servicios De Consultoría	18.150.000	0	0	
9	8	Premios Y Reconocimientos	2.600.000	1.119.734	843.734,00	
9	9	Otros No Especificados Precedentemente	7.140.000	11.965.078	11.648.658,42	
4	3	1	Maquinaria Y Equipo De Producción	0	13.000	7.000,00



	3	5	Equipo Educacional, Cultural Y Recreativo	0	20.000	0
	3	6	Equipo Para Computación	450.000	550.180	349.820,00
	3	7	Equipo De Oficina Y Moblaje	150.000	292.250	7.750,00
	8	1	Programas De Computación	100.000	160.000	0
5	1	7	Transf. A Otras Instituciones Sin Fines De Lucro	0	3.000.000	3.000.000,00
	6	1	Transf. A Universidades Para Financiar Gastos Ctes.	200.000	200.000	0
				222.472.832	339.916.116	328.933.102,83

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborado con la Cuenta de Inversión 2015.

➤ **Modificaciones al presupuesto**

El crédito sancionado es de \$ 222.472.832 que fue incrementado en el crédito vigente de \$ 339.916.116, lo que implica un incremento del 52,79%.

- *La ampliación por Inciso*

Los mayores incrementos porcentuales se ven en el inciso 5 con una variación del 1500% e inciso 1 con 452,91%.

<b>Cuadro 5 - MODIFICACIÓN DE CRÉDITO SANCIONADO AL VIGENTE POR INCISO</b>				
<b>Inc.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Sanción</b>	<b>Vigente</b>	<b>Variación</b>
1	Gastos en Personal	10.239.500	56.614.744	452,91%
2	Bienes de Consumo	1.410.000	1.134.802	-19,52%
3	Servicios no Personales	209.923.332	277.931.140	32,40%
4	Bienes de Uso	700.000	1.035.430	47,92%
5	Transferencias	200.000	3.200.000	1500,00%
<b>Totales</b>		<b>222.472.832</b>	<b>339.916.116</b>	<b>52,79%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborados con la Cuenta de Inversión 2015.

- *La ampliación por Actividades*

Si se considera por actividades, los mayores incrementos porcentuales se identifican en las actividades 9 (623,84%), 4 (330,05%) y 2 (304,29%).

<b>Cuadro 6 - MODIFICACIÓN DE CRÉDITO SANCIONADO AL VIGENTE POR ACTIVIDAD</b>				
Act.	Descripción	Sanción	Vigente	Variación
1	Conducción	135.312.932	237.091.154	75,22%
2	Desarrollo de la Oferta	10.068.400	40.705.843	304,29%
3	Atención a la Demanda	21.951.900	24.323.090	10,80%
4	Investigación y Capacitación	4.130.500	17.763.095	330,05%
5	Comunicación	50.687.900	17.707.955	-65,06%
9	Auditoria Interna	321.200	2.324.979	623,84%
Totales		222.472.832	339.916.116,00	52,79%

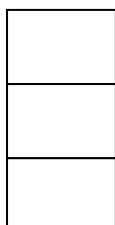
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborados con la Cuenta de Inversión 2015.

- *Mayores incrementos de Partidas en valores absolutos*

Desagregado por partidas, el mayor incremento en valores absolutos se observa en las partidas 3.6.1 y 1.1.1.

<b>Cuadro 7 - MODIFICACIÓN DE CRÉDITO SANCIONADO AL VIGENTE POR PARTIDA</b>							
Inc.	P.Pr.	P.Pc.	Descripción	Sanción	Vigente	Var. Rel.	Var. Abs.
3	6	1	Publicidad Y Propaganda	0	210.000.000	-	210.000.000
1	1	1	Retribución Del Cargo	6.418.900	29.854.098	365,10%	23.435.198

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborados con la Cuenta de Inversión 2015.



- *Mayores disminuciones al crédito de sanción*

Las mismas se registran en el inciso 3.

<b>Cuadro 8 - MODIFICACIÓN DE CRÉDITO SANCIONADO AL VIGENTE</b>							
<b>Inc.</b>	<b>P.Pr.</b>	<b>P.Pc.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Sanción</b>	<b>Vigente</b>	<b>Var. Rel.</b>	<b>Var. Abs.</b>
3	5	9	Otros No Especificados Precedentemente	33.770.000	4.933.707	-85,39%	-28.836.293
3	6	9	Otros No Especificados Precedentemente	90.000.000	0	-100,00%	-90.000.000

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborados con la Cuenta de Inversión 2015.

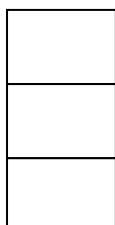
El Inciso 3 - Partida Principal 6 - Partida Parcial 1 si bien es imputado al Programa Presupuestario 65 es ejecutado centralizadamente por la Subsecretaría de Comunicación Social dependiente de forma directa de la Jefatura de Gobierno, la que realiza *“la adquisición de los espacios publicitarios, la planificación de la publicidad en los diferentes medios y soportes”*.<sup>6</sup> VER 7.2.2 y 7.8 Cuadros 7 y 11

La dispersión en las variaciones presupuestarias entre los montos sancionados y los vigentes para las diversas actividades del Programa Presupuestario 65 para el Ejercicio 2015 permiten identificar una actividad crítica que meritúa un abordaje de mayor profundidad en una futura auditoría.

➤ **Ejecución Presupuestaria**

Partiendo de las ampliaciones presupuestarias descriptas anteriormente (crédito vigente) su ejecución definitiva total alcanzó el 96,77%.

<sup>6</sup>Del Presupuesto Jurisdiccional - [http://www.buenosaires.gov.ar/sites/gcaba/files/20-jefatura-de-gobierno\\_4.pdf](http://www.buenosaires.gov.ar/sites/gcaba/files/20-jefatura-de-gobierno_4.pdf)





- *Ejecución por inciso*

<b>Cuadro 9 - EJECUCIÓN POR INCISO</b>				
<b>Inc.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>	<b>% de Ejecución</b>
1	Gastos en Personal	56.614.744	52.896.024,38	93,43%
2	Bienes de Consumo	1.134.802	1.115.408,40	98,29%
3	Servicios no Personales	277.931.140	271.557.100,05	97,71%
4	Bienes de Uso	1.035.430	364.570,00	35,21%
5	Transferencias	3.200.000	3.000.000,00	93,75%
Totales		339.916.116	328.933.102,83	96,77%

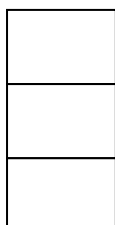
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF corroborados con la Cuenta de Inversión 2015.

El inciso 4 resultó ejecutado en un 35,21% respecto del crédito vigente debido a la limitación impuesta por el artículo 4° de la Resolución Conjunta<sup>7</sup> 2-MJG-MH-15 por la que estuvieron suspendidas durante la totalidad del Ejercicio 2015 las adquisiciones de equipos para computación y de oficina y de mobiliarios entre otros. Esta RC impone un régimen de excepciones las que deben contar para su otorgamiento con autorización especial del Ministerio de Hacienda.

- *Incidencia en el gasto*

Partiendo de la ejecución definitiva total se establece la incidencia de cada inciso.

7 Resolución Conjunta 2-MJG-MH-15 Artículo 4°: Suspéndese la adquisición bajo cualquier modalidad de compra de todo tipo de vehículo, equipos para computación y de oficina y moblaje, así como cualquier otro gasto que corresponda imputarse a la partida con objeto de gasto 4.3.2, 4.3.6 y 4.3.7 respectivamente.



Cuadro 10 - INCIDENCIA POR INCISO SOBRE EJECUCIÓN DEFINITIVA TOTAL			
Inciso	Descripción	Devengado	Incidencia
1	Gastos en Personal	52.896.024,38	16,08%
2	Bienes de Consumo	1.115.408,40	0,34%
3	Servicios no Personales	271.557.100,05	82,56%
4	Bienes de Uso	364.570,00	0,11%
5	Transferencias	3.000.000,00	0,91%
Totales		328.933.102,83	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF (consultado el día 05/07/16).

La incidencia en el gasto total de Inciso 3 - Partida Principal 6 - Partida Parcial 1 (ejecutado centralizadamente por la Subsecretaría de Comunicación Social dependiente de forma directa de la Jefatura de Gobierno), es del 63,68% del gasto total del Programa 65 como se refleja en el Cuadro 11. (VER 7.2.2 y 7.8.1 “Mayores incrementos de Partidas en valores absolutos”

Cuadro 11 - INCIDENCIA PARTIDA 3.6.1 SOBRE EJECUCIÓN DEFINITIVA TOTAL		
Descripción	Devengado	Incidencia
3 6 1 Publicidad y Propaganda	209.477.673,25	63,68%
Resto del Programa 65	119.455.429,58	36,32%
TOTAL	328.933.102,83	100,00%

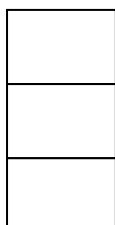
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF (consultado el día 05/07/16)

➤ **Fuentes de financiamiento**

El 94,38% de los recursos asignados al programa 65 provienen de la Fuente de financiamiento 11 “Tesoro de la Ciudad”. El resto corresponde a fuente 12 “Recursos propios”, el cual se encuentra asignado a la actividad 3.

- *Composición de los recursos por Fuente de Financiamiento*

Cuadro 12 - RECURSOS POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
FF	Descripción	Monto	% Total
11	Tesoro de la Ciudad	209.972.832	94,38%



12	Recursos propios	12.500.000	5,62%
Total		222.472.832	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Decreto N° 3-GCBA-2015.

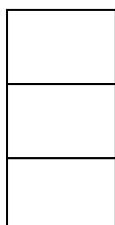
➤ **Origen y asignación de los recursos Fuente de Financiamiento 12**

Los Fondos Propios se originan en los ingresos a la cuenta recaudadora del Ente de Turismo (Cuenta Escritural N° 210076000 Ente de Turismo), los mismos corresponden a la recaudación por el servicio de visita guiada en bicicleta y al pago del canon correspondiente a la concesión del servicio de Bus Turístico de la Ciudad de Buenos Aires.

Mensualmente el ENTUR constata los ingresos y requiere a la OGEPU (Oficina de Gestión Pública y Presupuesto) la asignación de la cuota presupuestaria Fuente 12, dentro de los límites de lo recaudado.

Dicha recaudación se asigna presupuestariamente a las siguientes partidas de la Actividad 3 (Atención a la Demanda) en su Inciso 3:

<b>Cuadro 13 - ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE FONDOS PROPIOS (FF 12)</b>						
Act.	Inc.	Ppal.	Par.	Descripción	FF	Importe
3	3	2	9	Otros No Especificados Precedentemente	12	2.100.000
3	3	5	1	Transporte y Almacenamiento	12	600.000
3	3	5	2	Servicios Especializados	12	1.700.000
3	3	5	3	Imprenta, Publicaciones y Reproducciones	12	1.500.000
3	3	7	1	Pasajes	12	1.500.000
3	3	7	2	Viáticos	12	1.000.000
3	3	9	2	Servicios De Comidas, Viandas y Refrigerios	12	1.100.000



3	3	9	8	Premios y Reconocimientos	12	1.000.000
3	3	9	9	Otros No Especificados Precedentemente	12	2.000.000
Total						12.500.000

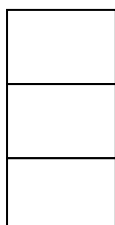
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Decreto Nº 3-GCBA-2015

- *Flujo mensual de recaudación de Fondos Propios*

Surge de la Cuenta de Inversión del Ejercicio 2015 - Sección de Cálculo de Recursos – que la recaudación obtenida finalmente fue de \$13.442.416,13, la misma se acreditó mensualmente según el siguiente flujo:

<b>Cuadro 14 - RECAUDACIÓN MENSUAL FONDOS PROPIOS</b>	
Mes	Ingreso
Enero	1.393.439,97
Febrero	1.512.665,97
Marzo	1.300.574,33
Abril	1.072.509,70
Mayo	1.040.379,28
Junio	833.945,59
Julio	778.821,27
Agosto	1.384.490,38
Septiembre	933.796,38
Octubre	686.867,65
Noviembre	1.373.704,80
Diciembre	1.131.220,81
Total	13.442.416,13

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el ENTUR en respuesta a Nota 1188-AGCBA-16 y la DGTES es respuesta a Nota 1193-AGCBA-16.



- *Relación de recaudación programada y efectiva de la FF 12*

La recaudación efectiva supera a la programada en un 7,54%

<b>Cuadro 15 - RECAUDACIÓN DE FONDOS PROPIOS (FF 12)</b>		
<b>Programación</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Variación</b>
12.500.000	13.442.416,13	7,54%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Cuenta de Inversión.

### 7.8.2 Metas físicas

A los efectos de formular el Presupuesto Físico el organismo mide sus productos finales mediante la unidad de medida “Proyecto de desarrollo y/o promoción turística realizado”.

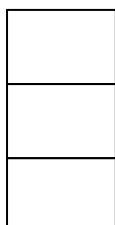
La denominación adoptada para la unidad de meta física coincide con el texto de la Ley 2627 Art 1° en tanto expresa que se crea el Ente de Turismo “con objeto de diseñar y ejecutar políticas y programas de promoción, desarrollo y fomento del turismo como actividad económica estratégica de la Ciudad”, si bien se verifica esta coincidencia es dable destacar que la denominación de la Unidad de Medida resulta una generalidad que no refleja claramente las actividades de la repartición ni posibilita la construcción de indicadores para el control de gestión.

La multiplicidad de funciones e incumbencias de la repartición, las que por otra parte resultan de diversa complejidad revela que debería desagregarse o replantearse la Unidad de Medida seleccionada.

- *Presupuesto Físico*

La planificación publicada en el Presupuesto Físico de la repartición es de 117 proyectos.

<b>Cuadro 16 - PRESUPUESTO FÍSICO</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>U. MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>
META	PROYECTO DE DESARROLLO Y/O PROMOCIÓN TURÍSTICA REALIZADO	PROYECTO	117



- *Ejecución del Presupuesto Físico*

Según se obtiene de la Cuenta de Inversión 2015 la ejecución física realizada es de 159 proyectos lo que arroja una sobre ejecución física del 35,90%.

<b>Cuadro 17 – INFORME DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO FÍSICO</b>					
<b>Meta/Trimestre</b>	<b>Trimestre</b>				<b>Total</b>
	<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>4°</b>	
Programación Física	33	34	27	23	117
Ejecución Física	31	50	29	49	159

Fuente: Información proporcionada por el ENTUR en respuesta a Nota 1192-AGCBA-16 corroborada con la Cuenta de Inversión.

<b>Cuadro 18 – NIVEL DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO FÍSICO</b>		
<b>Programación</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Variación</b>
117	159	35,90%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Cuenta de Inversión.

Por su parte el ente auditado brinda información cuantitativamente consistente con la obtenida de la Cuenta de Inversión, aunque consigna que debió reconstruir la información proporcionada y que no localiza la información de respaldo de 23 de ellos. Esta misma información permite apreciar que la Unidad de Medida se identifica con los productos finales de dos áreas internas a saber: la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta y la Dirección General de Promoción Turística.


- Ejecución Física 2015 Informada por el ENTUR<sup>8</sup>

<b>Cuadro 19 - EJECUCIÓN FÍSICA DE PROYECTOS POR ÁREA INTERNA</b>						
	<b>DIRECCIONES</b>	<b>1er. Trimestre</b>	<b>2do. Trimestre</b>	<b>3er. Trimestre</b>	<b>4to. Trimestre</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
1	DG DE CANALES DIGITALES	0	0	0	0	0
2	DG DE COMUNICACIÓN TURISTICA	0	0	0	0	0
3	DG DE DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA	1	13	6	3	23
4	DG ESTRETEGIAS DE COMUNICACIÓN MASIVA	0	0	0	0	0
5	DG DE INVESTIGACION Y OBSERVATORIO TURISTICO	0	0	0	0	0
6	DG DE PROMOCION TURISTICO	30	37	23	23	113
7	DG DE TECNICA, ADMINISTRATIVA Y LEGA DGTAL	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>136</b>

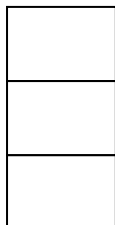
## 7.9 Ambiente de Control Interno

El ENTUR no ha formalizado circuitos administrativos para la tramitación de expedientes internos, ajustándose al cumplimiento de las sucesivas etapas previstas por los sistemas informáticos oficiales. La repartición ha previsto la no repetición de personal habilitado para la intervención en las diversas etapas de un mismo proceso salvándose de este modo el principio de control por oposición.

El ENTUR tampoco ha confeccionado Manuales de Procedimiento, realiza los mismos en base a usos y costumbres. El retraso en la confección de los mismos genera una difusa asignación de las responsabilidades de resguardo de documentación y antecedentes; tal es el caso en el procedimiento de elaboración de los informes trimestrales de cumplimiento de las Metas Físicas que lleva adelante la OGESE.

Por su parte se han identificado AREAS DE CONTROL DIFERENCIADAS, a saber:

<sup>8</sup> El ENTUR informa deben incluirse 23 Proyectos del mes de diciembre de 2015, los que no fueron consignados si bien habrían sido realizados por no hallarse la información de respaldo. Hecha la inclusión la cantidad de PROYECTO DE DESARROLLO Y/O PROMOCIÓN TURÍSTICA REALIZADOS durante el 4° Trimestre pasa a 49 y el total anual a 159

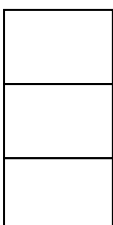


- **SUMARIOS:** El auditado informa el funcionamiento de un sector interno que actuaría ante posibles situaciones que pudieran acarrear la apertura de sumarios en dependencia de Recursos Humanos. Este sector evalúa las situaciones pasibles de ser alcanzadas por procedimientos sumariales y eleva las actuaciones preliminares a la autoridad del ENTUR. La responsabilidad de sustanciación sumarial recae sobre la Procuración General de la Ciudad.
- **UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA:** La norma de creación de estructura interna vigente (Resolución 17/ENTUR/2014) reglamenta la organización de una Unidad de Auditoría Interna. Se ha verificado la actividad de dicha UAI durante el ejercicio 2015 en base a lo informado por el ENTUR se planificaron 19 proyectos de Auditoría Interna habiéndose realizado 18, dado que el Proyecto N° 17/2015 “Verificación del Procedimiento de Cierre por Cambio de Gestión” no se ha efectuado.

Finalmente se verifica que la asignación de responsabilidades y funciones resulta imprecisa a consecuencia de no operar con una estructura funcional ajustada a la normativa vigente, tal como de desarrolla en 7.2.

## 8. ÁREAS CRÍTICAS

1. Se lleva adelante una actividad crítica dada la facultad otorgada por Decreto N° 346/GCBA/13 por la que se otorgan y comprometen derechos y prestaciones con terceros. (VER 7.3)
2. Se identifica un área crítica en el ejercicio de la autoridad de aplicación de la concesión del Bus Turístico que implica actividades inspectivas, sancionatorias y de resguardo de la información. (VER 7.4)
3. Se identifica un circuito crítico asociado a la recaudación de montos en efectivo por servicios prestados de forma directa por el personal Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta en virtud las “Visitas Guiadas en Bicicleta”. (VER 7.5 y 7.8 Cuadro12)





4. Se identifica un área crítica en la gestión de los registros de prestadores del sector turístico, creados por las leyes 600; 1264; 4631 y 4632. que implica actividades inspectivas y sancionatorias (VER 7.2.4)

## 9. DEBILIDADES

### Debilidades relativas al funcionamiento de la estructura

1. El funcionamiento y organización interna la que no responde a la estructura aprobada por acto administrativo (Resolución 17/ENTUR/2014). (VER 7.1.2 y 7.2)<sup>9</sup>

### Debilidades relativas a los Circuitos administrativos y Financieros

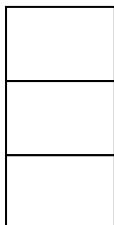
2. El ENTUR no ha establecido circuitos administrativos internos ni Manuales de Procedimiento. (VER 7.5)
3. Debilidades de planificación relativas a los Recursos Financieros y a la Ejecución Presupuestaria (VER 7.8.1 Cuadro 5; 6 ; 7; 8; 10 y 11)

### Debilidades relacionadas a Metas físicas

4. La Unidad de Medida no posibilita la construcción de indicadores para el control de gestión por ser genérica. (VER 7.8.2)
5. La Información Trimestral de Cumplimiento de Meta Física remitida por la OGESE a la OGEPU no se encuentra sustentada en documentación interna que la acredite. (VER 7.8.1 Cuadros 17; 18 y textos subsiguientes)

---

<sup>9</sup> En el descargo, firmado por el Director General de la DG Técnica, Administrativa y Legal del ENTUR, Dr. Agustín Bonaventini expresó que la estructura vigente corresponde con la aprobada mediante Resolución N° 17 /ENTUR/14. Se aclara que el cargo del mencionado funcionario fue ocupado por el Dr. Adrián D. Campos durante las tareas de campo, y quien estuvo a cargo de responder los requerimientos de la auditoría. La constatación de la estructura queda sujeta a futuros proyectos.



## Ambiente de Control Interno

6. Indefinida asignación de las responsabilidades de resguardo de documentación y antecedentes por falta de Manuales de Procedimiento. (VER 7.2 y 7.9)

## CONCLUSIÓN

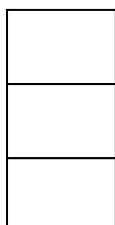
El Ente de Turismo es una repartición con amplias funciones e incumbencias que ameritan el desarrollo de tareas de auditoría de diversos abordajes. Recaen sobre el ENTUR las competencias propias del ejercicio de la autoridad de aplicación de la Ley Marco para la actividad turística, ello implica la administración de registros, el otorgamiento de permisos, la realización de controles y la aplicación de multas, entre otras tareas. El ENTUR, por el propio ámbito de su desarrollo, debe interactuar fluidamente con el sector privado. Esta dinámica generó procesos críticos que deberían ser abordados en futuras auditorías de gestión. En el marco de este relevamiento se identificó un circuito de recaudación de dinero en efectivo a través de las "Visitas Guiadas en Bicicleta" realizado por la repartición que debería ser formalizado. También se han detectado otras acciones pasibles de ser auditadas, a saber: la facultad delegada para la suscripción de convenios; y la facultad de administrar la ejecución de concesiones (agregase a esto su facultad para disponer su propia estructura interna). En relación a este último punto, el ENTUR debe conciliar su estructura formal con la normativa vigente o bien aprobar los Actos Administrativos que consoliden la distribución de responsabilidades internas. Se destaca la ausencia de Manuales de Procedimientos y se afirma su necesidad para la formalización de los circuitos. Además la única concesión que otorga el ENTUR es la denominada "Bus Turístico", la misma presenta inconsistencias en la foliatura, no consta con el acta de pre adjudicación ni en los procesos posteriores que motivan la adjudicación. Tampoco se pudieron verificar los procedimientos seguidos para la prórroga contractual. Por lo expuesto anteriormente, se concluye que el proceso licitatorio, la prórroga de la concesión, el resultado financiero y la gestión del mismo son áreas críticas que el ENTUR deberá abordar de manera integral.



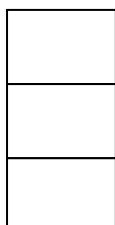
**ANEXO I**

• **ANEXO NORMATIVO**

<b>NORMA</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Fecha de publicación BO</b>	<b>BOCBA N°</b>
LEY 70 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley aprobatoria de los Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la CABA	29/09/1998	539
LEY 325 (Texto consolidado LEY 5454)	Aprueba las normas de la AGCBA y su estructura orgánica funcional	18/02/2000	884
LEY 471 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley de Empleo Público de la CABA	13/09/2000	1026
LEY 600 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley de Turismo para la CABA	10/07/2001	1229
LEY 1218	Fija derechos, obligaciones, atribuciones y competencias de la Procuración General de la CABA	05/01/2004	1850
LEY 1264 (Texto consolidado LEY 5454)	Regulación de la actividad de los guías profesionales de turismo en el ámbito de la CABA	19/01/2004	1860
LEY 2095 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley de Compras y Contrataciones de la CABA	02/11/2006	2557
Ley 2443 (Texto consolidado LEY 5454)	Erradicación de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes	25/10/2007	2796
LEY 2627 (Texto consolidado LEY 5454)	Crea el Ente de Turismo de la CABA como una entidad autárquica, en el ámbito del Ministerio de Cultura (o del organismo que en el futuro lo reemplace).	21/01/2008	2854
LEY 4013	Ley de Ministerios de la CABA – SIN VIGENCIA -	07/12/2011	3807
LEY 4631	Regulación de alojamientos		



(Texto consolidado LEY 5454)	turísticos y no turísticos en el ámbito de la CABA	13/08/2013	4214
LEY 4632 (Texto consolidado LEY 5454)	Regulación de propiedades de alquileres temporarios	13/08/2013	4214
LEY 4685	Modifica la Ley 2627 con el propósito de dotar al ENTUR de una mayor autarquía respecto de la administración central	05/12/2013	4292
LEY 5287	Modifica la Ley 1264	12/06/2015	4657
LEY 5460	Ley de Ministerios de la CABA – VIGENTE -	10/12/2015	4779
DECRETO 1158/GCBA/2002	Reglamentación de la Ley de Turismo de la CABA	18/09/2002	BOCBA 1528
DECRETO 1741/2007	Reglamentación de la Ley 1264	03/12/2007	2823
DECRETO 660/GCBA/2011	Aprueba la estructura orgánica funcional dependiente del Poder Ejecutivo del GCBA – SIN VIGENCIA	14/12/2011	3811
DECRETO 346/GCBA/2013	Delegación de la facultad de suscribir convenios con distintas organizaciones por parte del Jefe de Gobierno a las máximas autoridades jurisdiccionales.	30/08/2013	4226
DECRETO 227/GCBA/2014	Decreto reglamentario de la Ley 4632	18/06/2014	4420
DECRETO 3-GCBA-2015	Aprobación de la distribución analítica del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del GCABA para el Ejercicio 2015	08/01/2015	4554
DECRETO 363/GCBA/2015	Aprueba la estructura orgánica funcional dependiente del Poder Ejecutivo del GCBA – VIGENCIA -	16/12/2015	4783
RESOLUCION 161-AGCBA-2000	Aprueba las normas básicas de auditoría externa de la AGCBA		
RESOLUCION 13/GCBA/SECLYT/2012	Aprueba el flujograma correspondiente al proceso de firma de convenios	30/12/2010	3574



	internacionales		
RESOLUCION 363-AGCBA-2014	Procedimiento para el archivo/guarda temporal de los expedientes electrónicos administrativos	24/01/2012	3839
RESOLUCION 44/GCBA/ENTUR/2011	Modifica la estructura orgánica funcional del ENTUR	06/02/2014	4334
	Adhesión del ENTUR al Régimen Gerencial establecido por DECRETO 684-GCBA-2009	NO PUBLICADA	NO PUBLICADA



## ANEXO II

### Resolución 17/ENTUR/2014 (BOCBA N° 4338)

### Descripción de las Responsabilidades Primarias y Acciones de la Estructura de ENTUR

#### 1. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

##### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Entender en la planificación, programación, ejecución de exámenes y evaluaciones de las actividades del Ente de Turismo en sus aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos, operacionales y de gestión, enmarcados en un modelo de control integral e integrado.
- Evaluar el cumplimiento de políticas, planes y procedimientos establecidos por la autoridad superior del organismo, teniendo en cuenta las normas de control interno que dicte la Sindicatura General de la Ciudad.
- Aportar información calificada a las distintas áreas del Ente de Turismo para la toma de decisiones.
- Revisar y evaluar la aplicación del sistema de control interno del organismo en sus aspectos operativos, contables, de legalidad y financieros.
- Elaborar el planeamiento general de la Unidad de Auditoría Interna de acuerdo con las normas de auditoría vigentes, aplicando el modelo de control integral e integrado.
- Producir informes sobre las actividades desarrolladas, y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones que correspondan y efectuar su seguimiento.
- Participar en la definición de normas y procedimientos, a efectos de establecer el sistema de control interno y posteriormente efectuar su seguimiento.
- Analizar y promover la calidad en las operaciones, procesos y procedimientos en vigencia.
- Colaborar en el desarrollo de métodos y herramientas de uso interno que permitan una mejora continua en la calidad de los procedimientos.
- Evaluar periódicamente el desempeño del personal a su cargo.



## 1.1. GERENCIA OPERATIVA COORDINACION DE AUDITORIAS

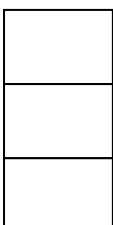
### Acciones

- Dirigir y coordinar los equipos profesionales multidisciplinarios que llevan adelante las actividades de auditoría.
- Decidir de acuerdo al Plan anual y asignar los proyectos a cada equipo de trabajo según el sector a auditar.
- Colaborar en la elaboración del plan anual de auditoría y controlar el cumplimiento de los objetivos de control establecidos en lo referente a su especialidad y área de incumbencia.
- Revisar, analizar y corregir los informes que surgen de las auditorias realizadas por cada equipo de trabajo, previo paso al Auditor Interno Titular.
- Asistir al Auditor Interno Titular en lo referente a su área de incumbencia o su especialidad profesional.
- Realizar análisis, estudios, controles o asistencias propias de su función profesional.
- Identificar requerimientos y desvíos existentes, evaluar sus riesgos y efectuar recomendaciones.
- Entender en el manejo general de la Unidad de Auditoría Interna, y realizar un control integral e integrado ajustado al plan anual y a las pautas establecidas por la superioridad relativa a imprevistos.
- Colaborar en la promoción y programación de la capacitación y desarrollo profesional del personal.
- Formar al personal a su cargo a efectos de que se desempeñen con ética, eficiencia y eficacia, apliquen económicamente los recursos y mantengan la independencia de criterio.

## 2. DIRECCIÓN EJECUTIVA DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA

### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Coordinar la definición de los contenidos de las acciones de comunicación desarrolladas desde el Ente de Turismo, y supervisar su implementación.



- Desarrollar un esquema de posicionamiento de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones, y supervisar su implementación.
- Coordinar y supervisar el diseño de las estrategias de la comunicación del Ente de Turismo en medios masivos, digitales, y de contacto directo.
- Entender en la planificación y estrategia comunicacional de las actividades llevadas a cabo en el interior y en el exterior del país vinculadas al sector turístico.
- Entender en los estudios y análisis que se realicen respecto de los tipos de audiencias turísticas, en miras a desarrollar esquemas de comunicación estratégica de los productos turísticos que ofrece la Ciudad de Buenos Aires.
- Coordinar el diseño y supervisar la implementación de las acciones de comunicación de los productos desarrollados por el Ente de Turismo destinados a incentivar la demanda turística durante los fines de semana largo y periodos vacacionales.
- Coordinar el Desarrollo de acciones conjuntas con medios de comunicación del interior del país a fin de promocionar actividades culturales y turísticas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Proponer al Presidente del Ente de Turismo el diseño de estrategias de comunicación para ser desarrolladas con otros organismos públicos y/o privados de orden municipal, provincial, nacional y/o internacional en aquellos asuntos vinculados a la actividad turística.

## 2.1. DIRECCION GENERAL DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE CONTACTO DIRECTO

### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Establecer el contacto directo con el público de plazas turísticas con el objetivo de promocionar e incrementar el grado de conocimiento de la oferta turística y cultural de la Ciudad de Buenos Aires.
- Desarrollar estrategias de contacto directo con los actores del sector turístico y aquellos identificados como potenciales turistas, en miras de consolidar y posicionar la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones tanto a nivel nacional e internacional.
- Diseñar y desarrollar el material comunicacional de las acciones y proyectos turísticos planificados por el Ente de Turismo.





- Trabajar articuladamente con otras áreas del Ente de Turismo con el objeto de desarrollar estrategias de comunicación directa atendiendo los distintos intereses turísticos identificados a través de los estudios que se realicen, a fin de alcanzar mayor eficiencia en la comunicación y mejor impacto en el público objetivo.
- Trabajar articuladamente con otras áreas del Ente de Turismo con el objeto de identificar nuevas oportunidades de contacto directo para promocionar la Ciudad de Buenos Aires, tanto el mercado nacional como en el internacional.
- Generar y elevar propuestas de contacto directo al Director Ejecutivo de Comunicación Turística que permitan desarrollar material de comunicación de las promociones diseñadas por el Ente de Turismo para ser destinadas a las “Casas de la Ciudad de Buenos Aires” ubicadas en otras provincias.
- Trabajar coordinadamente con otras áreas del Ente de Turismo en el diseño del material comunicacional e informativo destinado a los centros de información turística de la Ciudad de Buenos Aires, como así también en el material orientado difundir la oferta turística planificada.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el diseño e implementación de una estrategia integral de comunicación que permita difundir los productos turísticos y las promociones desarrolladas desde el Ente de Turismo en el marco de sus competencias.

### 2.1.1. GERENCIA OPERATIVA DE DESARROLLO COMUNICACIONAL

#### Acciones

- Proponer segmentos específicos para contactar de manera directa y ajustar los contenidos según el perfil del público y el soporte comunicacional.
- Adaptar campañas de comunicación masiva y digital al formato de contacto directo.
- Identificar oportunidades de contacto directo con turistas dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y con los potenciales turistas del interior del país con el objeto de difundir información, promociones, y demás acciones llevadas adelante por el Ente de Turismo.
- Identificar nuevos formatos y oportunidades de vínculo con el público directo, entendiendo sus gustos, hábitos de consumo e intereses turísticos a fin de lograr una mayor eficiencia en la estrategia comunicacional.
- Conocer y analizar tendencias de consumo a través de distintos soportes de comunicación.



- Proponer diseños de material comunicacional para las distintas necesidades de promoción y difusión de los productos y servicios generados desde el Ente de Turismo.

## 2.1.2. GERENCIA OPERATIVA DE IMPLEMENTACION EN PLAZAS TURÍSTICAS

### Acciones

- Implementar las campañas definidas por la Dirección General en las distintas plazas turísticas, atendiendo tanto las cuestiones de logística integral como la coordinación de los recursos humanos destinados a cada una.
- Supervisar, evaluar y analizar la eficiencia y eficacia de la implementación de las campañas de promoción turística que se realicen elaborando un diagnóstico integral de cada una.
- Proponer medidas tendientes a asegurar el cumplimiento efectivo y a optimizar la calidad en las campañas de comunicación en las plazas turísticas alcanzadas.
- Capacitar al personal de promoción turística para cada campaña a ser implementada.

## 2.2. DIRECCIÓN GENERAL DE CANALES DIGITALES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Diseñar e implementar estrategias de posicionamiento a través de las redes sociales a fin de consolidar la Ciudad de Buenos Aires como un destino turístico, de convenciones y reuniones nacionales e internacionales.
- Diseñar y coordinar la implementación de las estrategias de comunicación digital que permitan difundir las acciones y productos turísticos desarrollados por el Ente de Turismo.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el desarrollo de un plan de trabajo que permita coordinar con otras áreas de Gobierno la difusión de aquellas actividades turísticas que requieran ser comunicadas en el interior y exterior del país.
- Fomentar la participación de la comunidad online de turistas en las acciones difundidas en los diferentes canales de comunicación digital del Ente de Turismo.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el desarrollo de una agenda de trabajo conjunto con las distintas áreas digitales de los gobiernos de otras ciudades.



- Proponer a la Dirección Ejecutiva de Comunicación Turística la creación y el desarrollo de una agenda de trabajo que vincule al Ente de Turismo con los distintos emprendedores y desarrolladores en material digital.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el diseño e implementación de una estrategia integral de comunicación que permita difundir los productos turísticos y las promociones desarrolladas desde el Ente de Turismo en el marco de sus competencias.

### 2.2.1. GERENCIA OPERATIVA DE CONTENIDOS DIGITALES

#### Acciones

- Fortalecer la presencia institucional del Ente de Turismo en las redes sociales a fin de consolidar su posicionamiento online.
- Difundir a través de las redes sociales los materiales de promoción turística y toda aquella información útil sobre recursos, infraestructura y servicios existentes en la Ciudad de Buenos Aires que faciliten al turista la planificación de su viaje.
- Intervenir en la coordinación, desarrollo y producción de los contenidos del portal informático del Ente de Turismo y sus redes sociales en el interior y exterior del país.
- Supervisar y coordinar las actividades vinculadas con el desarrollo y producción de contenidos digitales de la sección del Ente de Turismo del portal oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Proponer a la Dirección General el desarrollo de campañas en los distintos medios digitales con el objetivo de posicionar a la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones en el interior y exterior del país.

### 2.2.2. GERENCIA OPERATIVA DE DIFUSIÓN DIGITAL

#### Acciones

- Coordinar un plan de seguimiento y análisis de opinión en los nuevos medios que permita identificar las demandas e intereses turísticos de la población a fin de optimizar el diseño y la implementación de las estrategias de comunicación
- Realizar análisis y estudios de las tendencias de búsquedas en Internet con el objetivo de conocer y responder a las inquietudes de los potenciales turistas.



- Proponer estrategias de comunicación digital orientadas a brindar información necesaria al turista con el objeto de facilitar el diseño de su plan de viaje, como así también mejorar su estadía en la ciudad.
- Identificar nichos y targets digitales para promover el turismo en grupos específicos.
- Investigar y desarrollar nuevas plataformas web, móviles y de participación con el objetivo de mejorar y modernizar la experiencia del turista en su visita a la Ciudad de Buenos Aires.
- Asistir a la Dirección General en acciones a realizarse con otras áreas del sector público y/o privado orientadas al posicionamiento de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones, vinculadas a nuevas tecnologías.

### 2.3. DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN MASIVA

#### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Diseñar y desarrollar campañas de comunicación masiva con el objetivo de posicionar a la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones tanto nivel nacional como internacional.
- Elaborar, ejecutar y supervisar la difusión masiva de eventos, actividades promocionales y atractivos de la Ciudad de Buenos Aires en el interior y exterior del país.
- Generar un plan de trabajo conjunto con otras áreas del Ente de Turismo para elaborar campañas de comunicación en base al análisis de los resultados obtenidos respecto a los hábitos e intereses de consumo de los diferentes segmentos turísticos.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el desarrollo de un plan de trabajo conjunto con las diferentes áreas de Gobierno para comunicar coordinadamente aquellas actividades, programas y eventos que sean de interés turístico.
- Desarrollar materiales de comunicación gráfica y audiovisual para difundir las acciones promocionales e informativas que llevan adelante las diferentes áreas del Ente de Turismo.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el diseño e implementación de una estrategia integral de comunicación que permita difundir los productos turísticos y las promociones desarrolladas desde en Ente de Turismo en el marco de sus competencias.



### 2.3.1. GERENCIA OPERATIVA DE CONTENIDOS

#### Acciones

- Proponer el contenido de las campañas de difusión masiva en materia turística que contribuyan al posicionamiento de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones.
- Implementar y monitorear las campañas de comunicación masiva definidas en la estrategia comunicacional del Ente de Turismo.
- Proponer a la Dirección General la selección de los canales de promoción y de comunicación adecuados para la difusión de los distintos productos y promociones turísticas desarrolladas por el Ente de Turismo.

### 2.3.2. GERENCIA OPERATIVA DE AUDIENCIAS

#### Acciones

- Analizar y conocer las audiencias de los medios de comunicación de las distintas provincias del país con el objeto de lograr una mayor eficacia y eficiencia en el diseño e implementación de las campañas masivas de promoción turísticas.
- Proponer el desarrollo de campañas de comunicación para las distintas acciones de promoción turística
- Identificar espacios estratégicos de comunicación que permitan alcanzar el mayor número de audiencia para la difusión de las acciones de promoción definidas por el Ente de Turismo.
- Proponer la segmentación de la audiencia acorde a los perfiles de turistas definidos en las distintas acciones de promoción turísticas.
- Supervisar, evaluar y analizar la eficiencia y eficacia de la implementación de las campañas que se realicen elaborando un diagnóstico integral de cada una de ellas.

## 3. DIRECCIÓN GENERAL DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA

### Descripción de Responsabilidades Primarias


- Entender en la elaboración de planes de acción para el desarrollo, actualización, puesta en valor y modernización de la oferta turística de la Ciudad.
- Entender en el diseño de un modelo de desarrollo sostenible para los productos turísticos, que garantice la sustentabilidad social, cultural, económica y ambiental.
- Participar en los estudios de las variables que permitan el desarrollo sustentable y accesible del turismo, con resguardo del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la Ciudad.
- Entender en el desarrollo e implementación de programas asociados a la mejora de la calidad de la oferta turística de la Ciudad, tanto en lo referente a los servicios como a los bienes públicos y privados.
- Articular acciones con las diferentes áreas de gobierno involucradas en el desarrollo y mejoramiento de la oferta turística.
- Entender en el diseño, desarrollo y actualización permanente de la matriz de productos turísticos existentes, hipotéticos y sus grados de desarrollo, proponiendo prioridades y elegibilidad de los productos turísticos a desarrollar.
- Diseñar y ejecutar estrategias de descentralización territorial de los flujos turísticos, garantizando los criterios de sostenibilidad económica, social, cultural y ambiental.
- Diseñar y proponer un marco de convenios y acciones con organismos gubernamentales, no gubernamentales, nacionales, internacionales, públicos, privados, empresas y/o particulares para asegurar la diversidad, el desarrollo y la competitividad de los productos turísticos.
- Entender en el diseño, desarrollo y coordinación, junto con las áreas competentes del Ministerio de Cultura, de productos turístico culturales.
- Entender en el diseño y coordinación de programas de mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos, incluyendo su análisis, planeamiento y diseño organizacional, así como de las actividades que se deriven de su aplicación, en el ámbito de su competencia.
- Identificar y establecer circuitos de turismo accesible con el fin de elaborar una guía de servicios turísticos prestados en la Ciudad para las personas con discapacidad.
- Colaborar con otras áreas de gobierno en la elaboración de propuestas de nuevas acciones e innovaciones para brindar seguridad, accesibilidad y transparencia en los servicios turísticos brindados en la Ciudad, con el fin de promover y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.



- Trabajar junto con otras áreas del Ente de Turismo en el desarrollo y fortalecimiento de canales de asesoramiento al turista en materia de accesibilidad, seguridad e integración en materia de Turismo.
- Entender en la coordinación de actividades de prevención y asistencia al turista conjuntamente con la Defensoría del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.
- Asistir técnicamente a los servicios de atención telefónica o informatizada que en forma centralizada cuenta el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en lo referente a asesoramiento e información a turistas.
- Entender en el diseño e implementación de un sistema de información que contemple la distribución estratégica de centros de información para el turista, promoviendo la capacitación y el perfeccionamiento de los recursos humanos afectados al servicio.
- Asesorar, coordinar y organizar visitas guiadas turísticas promocionales, educativas, de formación, y con cualquier otro fin determinado, para sectores específicos.
- Entender en la creación y promoción de herramientas de beneficios crediticios y económicos para el sector privado, que contribuyan al mejoramiento y competitividad de los servicios y productos turísticos de la Ciudad, orientados especialmente al sector de pequeñas y medianas empresas.
- Participar en el diseño y desarrollo de programas de asistencia técnica con institutos educativos terciarios y universitarios que dicten carreras afines con el desarrollo de servicios y/o productos turísticos.
- Entender en el desarrollo y sostenimiento de actividades que promuevan el turismo de negocios, eventos y convenciones.
- Entender en la propuesta de reglamentos necesarios para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, a los cuales se deberán ajustar los prestadores de servicios turísticos.
- Administrar el Centro de Exposiciones de la Ciudad de Buenos Aires.
- Entender en el cumplimiento por parte de los actores públicos y privados involucrados en el desarrollo de servicios y/o productos turísticos de los alcances de las Leyes N° 757 y 2.443 y sus modificatorias.

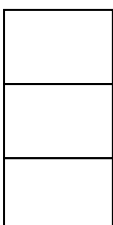


- Supervisar la organización y administración del Registro de Prestadores Turísticos, creado por la ley 600, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Supervisar la organización y administración del funcionamiento del Registro de Guías de Turismo, creado por la ley 1264 y complementarias, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Supervisar la categorización y verificación de los servicios turísticos, conforme la normativa vigente en cada caso, actuando en coordinación con los organismos competentes.
- Promover las acciones respectivas, conforme al régimen vigente, en caso de verificarse la comisión de faltas por parte de los prestadores turísticos y dar a publicidad las sanciones impuestas.
- Entender en la detección, análisis de documentación y ejecución de acciones tendientes a la obtención de asistencia técnica y financiera externa para el desarrollo, mejoramiento y competitividad de la actividad turística en la Ciudad, tanto a nivel público como privado.
- Entender en el diseño de actividades de capacitación y de las herramientas para su evaluación, a realizar por si o a través de terceros, referidos a prácticas y/o servicios relacionados con el turismo y sus actividades complementarias.
- Entender en el diseño y desarrollo de programas de asistencia técnica con instituciones educativas, universitarias y de nivel terciario, que dicten carreras asociadas con el sector turístico o sus actividades relacionadas.
- Promover las acciones tendientes a la implementación, organización y supervisión de los Centros de Información Turística ubicados en la Ciudad.

### 3.1. GERENCIA OPERATIVA DE COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA

#### Acciones

- Intervenir en las estrategias institucionales tendientes a la mejora de la calidad de las prestaciones turísticas estableciendo estándares en el marco del desarrollo sustentable del sector.
- Diseñar y ejecutar anualmente un plan de visitas guiadas priorizando ejes geográficos y productos que mejoren y fortalezcan la competitividad de la oferta turística de la Ciudad.





- Propiciar los estudios de las variables que incrementen la competitividad turística, con resguardo del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la Ciudad.

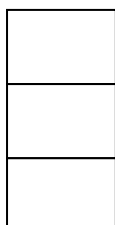
### 3.2. GERENCIA OPERATIVA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

#### Acciones

- Verificar y registrar las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme a las exigencias de la Ley N° 600, sus reglamentaciones complementarias y concordantes.
- Verificar y registrar la actividad de los guías profesionales de turismo en el ámbito de la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley N° 1264 y su reglamentación.

- Categorizar, fiscalizar y participar en la habilitación de los servicios turísticos conforme a la normativa vigente en cada caso, actuando en concordancia con los organismos competentes en la materia.
- Verificar el cumplimiento de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas por la normativa vigente.
- Llevar el registro de Prestadores turísticos de conformidad a las categorizaciones ordenadas en la Ley N° 600 de la ciudad, sus modificatorios, reglamentarios y complementarios.
- Llevar el Registro de Guías de Turismo de conformidad a la clasificación establecida en el Ley N° 1264 y su reglamentación.
- Controlar el cumplimiento de la ordenanza N° 36.136 y disposiciones reglamentarias por parte de los responsables de Alojamientos Turísticos.
- Llevar el Registro de Antecedentes de Sanciones por Incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley N° 600 y en la Ley N 1264.
- Cumplir las funciones establecidas en el artículo 5° del Decreto N° 1741/07 representando y asistiendo a la Presidencia, en la actuación como autoridad de aplicación de la Ley N° 1264.
- Colaborar en las tareas de difusión y promoción en lo referido a la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos.



- Dar cumplimiento en general a todas las tareas que en materia de Registro, control y verificación las Leyes N° 600 y N° 1264, sus reglamentarios, complementarios y modificatorios colocan en cabeza del Ente de Turismo como autoridad de aplicación de dichas normas.

### 3.2.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE REGISTRO DE PRESTADORES

#### Acciones

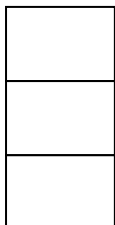
- Realizar las gestiones administrativas que resulten necesarias para el registro de los prestadores turísticos de conformidad a la categorizaciones ordenadas en la Ley N° 600, sus modificatorias, complementarias y su reglamentación.
- Realizar las gestiones administrativas que resulten necesarias para el registro de guías de turismo de conformidad a lo establecido en la Ley N° 1.264, sus modificatorias y reglamentación vigente.
- Realizar las gestiones de registro de antecedentes de sanciones por incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ordenanza N° 36.036 y las Leyes N° 600 y N° 1.264, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.
- Participar en las tareas de difusión y promoción de la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos.

### 3.2.2. SUBGERENCIA OPERATIVA DE VERIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE

#### PRESTADORES TURÍSTICOS

#### Acciones

- Llevar a cabo las verificaciones de las condiciones de prestación de los alojamientos turísticos, a los efectos de su categorización de acuerdo con lo estipulado en la Ordenanza N° 36.186.
- Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas en las normas vigentes.
- Articular acciones con otras áreas de gobierno con competencia en la habilitación y control de actividades comerciales en la Ciudad.



- Propiciar las gestiones sancionatorias ante la verificación de incumplimientos por parte de los diferentes prestadores turísticos de lo previsto en la Ley N° 600, en la Ordenanza N° 36.036, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.
- Propiciar las gestiones sancionatorias ante la verificación de incumplimientos por parte de los guías de turismo de lo previsto en la Ley N° 1.264, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.

### 3.3 GERENCIA OPERATIVA DE DESARROLLO DE LA OFERTA

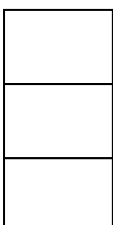
#### Acciones

- Elaborar, ejecutar y gestionar planes, programas y proyectos para el ordenamiento, desarrollo y jerarquización de la oferta turística existente.
- Establecer metodologías que permitan identificar nuevos productos sostenibles y competitivos a los efectos de ampliar y diversificar la oferta turística.
- Definir y desarrollar nuevos ejes geográficos a efectos de satisfacer y desarrollar la demanda del turismo nacional e internacional receptivo.
- Elaborar programas de desarrollo del turismo alternativo o no convencional con la participación de las diferentes organizaciones representativas de la comunidad.
- Entender en las acciones inherentes al diseño, desarrollo y mantenimiento sistémico de la base de información de la oferta turística de la Ciudad.

### 3.4. GERENCIA OPERATIVA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

#### Acciones

- Entender en el diagnóstico sobre los requerimientos de capacitación de los recursos humanos del sector en función del crecimiento que se espera del mismo.
- Propiciar y ejecutar por sí, a través de terceros o en forma conjunta, programas de capacitación de los recursos humanos del sector que permita el desarrollo sustentable del turismo.
- Propiciar y ejecutar por sí, a través de terceros o en forma conjunta, programas de capacitación de agentes de la comunidad, que por su rol, intervengan indirectamente en la atención, información y/o orientación del turista.



- Propiciar la capacitación y actualización en materia turística de los recursos humanos del Ente de Turismo.
- Intervenir en las relaciones institucionales públicas y privadas, para optimizar los recursos humanos del sector, a través de la instrumentación de convenios y de planes, programas y proyectos de educación, formación y capacitación.

### 3.5 SUBGERENCIA OPERATIVA DE POLÍTICAS TURÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD E

#### INCLUSIÓN

##### Acciones

- Promover e impulsar el desarrollo de acciones conducentes a lograr la efectiva protección del usuario de servicios turísticos.
- Promover acciones conjuntas con establecimientos educativos para la realización de actividades informativas y de formación en el ámbito de su competencia.
- Propiciar acciones tendientes a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.
- Confeccionar, por si o en articulación con otras áreas de gobierno, una guía de turismo accesible y velar por su actualización permanente.
- Propiciar y ejecutar las medidas que en materia turística determina la Ley 2.443.
- Planificar y desarrollar acciones de sensibilización focalizadas en la importancia del turismo como factor de crecimiento social y económico en la Ciudad.

### 3.6 SUBGERENCIA OPERATIVA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA Y CENTRO DE

#### EXPOSICIONES

##### Acciones

- Administrar el Centro de Exposiciones de la Ciudad de Buenos Aires en las diferentes modalidades de uso.
- Planificar y proyectar la señalización de sitios potencialmente atractivos para el turismo y la puesta en valor de los mismos, diseñando su inclusión dentro de los distintos corredores turísticos y la difusión de las facilidades y actividades que en cada caso se presenten.



- Entender en los aspectos de mantenimiento y conservación de la señalética turística instalada.
- Distribuir el material de promoción turística y brindar al turista información sobre recursos, infraestructura y servicios existentes, en los centros de información turística establecidos y los que en el futuro se establezcan.
- Asistir a la Dirección General en la ejecución y control de los Centros de Información Turística; como así también en la adecuada gestión de los recursos necesarios para su funcionamiento.

### 3.7 SUBGERENCIA OPERATIVA DE COOPERACIÓN EXTERNA

#### Acciones

- Asistir al Director General en la detección, análisis de documentación y ejecución de acciones tendientes a la obtención de asistencia técnica y financiera externa para el desarrollo y posicionamiento de la actividad turística en la Ciudad, tanto a nivel público como privado.
- Asistir al Director General en las gestiones administrativas que resulten necesarias para la suscripción de convenios de cooperación.

### 4. DIRECCION GENERAL TECNICA ADMINISTRATIVA Y LEGAL

#### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Asistir y brindar apoyo técnico, administrativo y legal a la Presidencia y al Directorio Consultivo.
- Entender en las tareas técnicas, administrativas y legales referidas al funcionamiento del Consejo Asesor de Turismo, y las que se correspondan con la instrumentación del Programa de

Participación Público Privada.

- Entender en la administración de los recursos humanos cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones de la Ley N° 471, sus modificatorias y normas reglamentarias, incluyendo las contrataciones de personal, locales de servicios y obra, asistencias técnicas y pasantías.
- Entender en la elaboración del proyecto de presupuesto anual de gastos y de recursos, memoria y balance de gestión del Ente de Turismo.

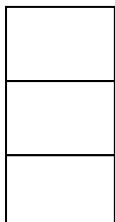


- Entender en la organización y ejecución administrativa, presupuestaria y contable de las diferentes Unidades de Organización que componen el Ente de Turismo.
- Entender y coordinar la administración de los recursos informáticos, así como todo lo relacionado con la compra de bienes y servicios destinados al uso y consumo de la totalidad de las Unidades de Organización del Ente de Turismo.
- Entender en el registro de los bienes que integran el inventario del Ente de Turismo, coordinando su actualización permanente con el resto de las Unidades de Organización. Llevar el registro y control del patrimonio del Ente de Turismo.
- Entender en los procesos de concesión de bienes y/o servicios en los que el Ente de Turismo sea parte.
- Intervenir en la elaboración de los actos administrativos y convenios que tramiten las diversas Unidades de Organización del Ente de Turismo, verificando su encuadre en las normas legales y reglamentarias vigentes.
- Coordinar y controlar el registro y archivo de los actos administrativos emanados de las autoridades del Ente de Turismo.
- Intervenir en el control técnico, administrativo y legal de su competencia, respecto del despacho de la totalidad de las áreas que componen el Ente de Turismo.
- Coordinar la Oficina de Gestión Sectorial y la Unidad Operativa de Adquisiciones.
- Proponer la intervención de la Procuración General cuando corresponda el inicio de acciones civiles, penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de las funciones asignadas al Ente de Turismo por la Ley N° 2.627, y las que le resulten de aplicación.

#### 4.1. GERENCIA OPERATIVA DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

##### Acciones

- Supervisar el despacho, el registro y los procesos involucrados con la entrada, salida y archivo de actuaciones del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Asesorar a la Dirección General en todo lo referido a la administración de los Recursos Humanos del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



- Promover y coordinar la capacitación específica de los agentes con el fin de lograr un mejor aprovechamiento de su capacidad respecto de las tareas que en cada caso desarrollan.
- Implementar y hacer cumplir la normativa inherente a los recursos humanos emanada de la Secretaría de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda en tanto resulte de aplicación para el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su condición de organismo autárquico.
- Coordinar y supervisar el mantenimiento de la base de datos de la totalidad del personal que compone la dotación del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, estableciendo y asignando las tareas de registro y control necesarios para la custodia y actualización de los legajos, situación de revista, declaraciones juradas, dotación de las distintas unidades de organización y las series estadísticas afines.
- Asistir a la totalidad de las unidades de organización del Ente de Turismo en los procesos de evaluación anual de desempeño del personal, coordinando su implementación.
- Asistir a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal del Ente de en el cálculo de gastos referidos al personal y las contrataciones de locación de obras y servicios cuando ello resulte de aplicación.
- Supervisar la aplicación de los regímenes estatutarios y el escalafón que en cada caso corresponda respecto de las licencias, situaciones especiales de revista, asignaciones familiares, incompatibilidades y todo aquello vinculado con los derechos y obligaciones a los que se encuentra sujeto el personal del Ente de Turismo, aconsejando las correcciones y/o la aplicación de sanciones cuando ello corresponda.
- Intervenir en la elaboración de los proyectos de actos administrativos vinculados con la gestión de los recursos humanos del Ente de Turismo.
- Supervisar los procedimientos inherentes al control de asistencia, comisiones, reclamos, certificaciones de servicios y la asignación de beneficios sociales de aplicación para los agentes del Ente de Turismo.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente y su reglamentación referidas a la emisión de informes y mantenimiento de los sistemas relacionados con la mesa de entradas, salidas y archivo de actuaciones.
- Asesorar a las diferentes unidades de gestión del Ente de Turismo en las áreas de su competencia.



#### 4.1.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE MESA DE ENTRADAS

##### Acciones

- Implementar el sistema de mesa de entradas, salidas y archivo de actuaciones del Ente de Turismo de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Secretaría Legal y Técnica de la Jefatura de Gobierno, en cuanto resulte de aplicación para organismos autárquicos.
- Coordinar la recepción, caratulación, registro y trámite de las actuaciones dirigidas a las distintas unidades de organización del Ente de Turismo y su correcta derivación.
- Llevar el Registro de los actos administrativos emitidos por los funcionarios del Ente de Turismo, su protocolización, certificación y archivo conforme los plazos que establece la normativa de aplicación en cada caso.
- Intervenir en la recepción, clasificación, control, distribución y registro en el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), consignando plazo de vencimiento y archivo, en los casos que corresponda, de las actuaciones que se originen o ingresen en el Ente de Turismo.
- Habilitar a los usuarios locales para que puedan acceder al Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), así como a cualquier otro sistema informático que lo complemente, lo incluya y/o reemplace, asignando las diferentes categorías y permisos que en cada caso corresponda. Coordinar su capacitación y prestar la asistencia técnica correspondiente.
- Proceder a la guarda, conforme las pautas y plazos emanados de la autoridad de aplicación, de la totalidad de actuaciones en las que se haya dispuesto su archivo por autoridad competente, procediendo a su depuración cuando resulte de aplicación.
- Supervisar la atención y asesoramiento de los ciudadanos sobre la adecuada tramitación de presentaciones, conforme lo establece la Ley de Procedimiento Administrativo.
- Coordinar las acciones a su cargo, con los restantes servicios de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de las distintas reparticiones con las que se establezca intercambio de actuaciones.





- Recepcionar, caratular y diligenciar los Oficios Judiciales y Actuaciones del Poder Judicial conforme los límites establecidos por las normas de aplicación.
- Comunicar y/o notificar los actos administrativos emanados de las autoridades del Ente de Turismo, cuando el acto así lo disponga, conforme el procedimiento de aplicación en cada caso, coordinando el diligenciamiento en tiempo y forma cuando aplique hacerlo mediante cédulas de notificación.
- Realizar las gestiones necesarias para la publicación de los actos administrativos emanados de las autoridades del Ente de Turismo en el Boletín Oficial, verificando su efectiva publicación.

#### 4.1.2. SUBGERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

##### Acciones

- Custodiar y mantener actualizados los legajos de personal y recibir e informar las novedades en relación a los agentes.
- Coordinar con las diferentes unidades de organización dependientes del Ente de Turismo el control de asistencia y cumplimiento de horario y elevar los informes estadísticos pertinentes.
- Supervisar la recepción y entrega de recibos de haberes.
- Realizar el control de variaciones de dotación de personal mediante registros de movimiento de agentes.
- Llevar el archivo ordenado y actualizado de las normas y su reglamentación que apliquen a la gestión y administración del personal del Ente de Turismo.
- Tramitar la gestión de contratos de locación de servicios y obras y recepcionar y tramitar la facturación mensual correspondiente, realizando en todos los casos los registros contables en el Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF).
- Registrar y mantener actualizada toda la información relacionada con la situación administrativa, remunerativa y laboral del personal del Ente de Turismo.
- Gestionar los sistemas relacionados con la administración de recursos humanos (SIAL Meta 4 y los que pudieran complementarlo y/o reemplazarlo en un futuro) a efectos de garantizar el correcto manejo de datos e información del área de su competencia.



- Aplicar el régimen de licencias, justificaciones, franquicias y supervisar los procesos administrativos relacionados con los permisos de salida, horarios, medidas disciplinarias y toda otra novedad, efectuando las comunicaciones correspondientes para su liquidación.

## 4.2. GERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA

### Acciones

- Identificar y evaluar los programas, proyectos y actividades que conforman la apertura programática del Ente de Turismo y efectuar el seguimiento y control del cumplimiento de su ejecución física y financiera, de conformidad con los lineamientos y metodología que establezca la Oficina de la Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) del Ministerio de Hacienda en su calidad de Órgano Rector.
- Realizar el control de gestión y evaluar la eficiencia ex -ante y ex -post del gasto del Ente de Turismo de conformidad con lineamientos y metodologías establecidas por la autoridad de aplicación de la Ley 70.
- Coordinar las acciones para el planeamiento y gestión de los programas y proyectos del Ente de Turismo.
- Efectuar el control de cumplimiento de los cronogramas de ejecución y de los programas y proyectos del Ente de Turismo.
- Formular la programación anual de la ejecución integral (física y financiera) del programa y las actividades, proyectos y/u obras que lo integran.
- Adoptar las medidas pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y de las metas de cada programa.
- Efectuar el seguimiento trimestral de la ejecución física y financiera conforme la metodología establecida por la OGEPU y elaborar los informes respectivos.
- Entender en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de todas las Unidades Ejecutoras del Ente de Turismo.
- Supervisar el registro contable del Ente de Turismo.
- Gestionar la Unidad Operativa de Adquisiciones, Ley N° 2095, del Ente de Turismo.



- Efectuar la coordinación de todo proceso que determinen los órganos rectores de los sistemas de gestión pública, presupuesto, contabilidad, liquidaciones y de compras y contrataciones.
- Supervisar el suministro y administración de los bienes de consumo.
- Supervisar el registro actualizado del patrimonio del Ente de Turismo.
- Supervisar el registro de las órdenes de compra emitidas y el seguimiento de su cumplimiento.
- Supervisar el adecuado funcionamiento de las instalaciones y servicios de la totalidad de los edificios que ocupa el Ente de Turismo coordinando las tareas de mantenimiento respectivas.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de los planes de evacuación.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene del trabajo.
- Supervisar el uso y mantenimiento de la flota automotor asignado al Ente de Turismo.
- Asistir a la Dirección General en los temas de su competencia.
- Supervisar el uso y mantenimiento de los recursos informáticos del Ente de Turismo.

#### 4.2.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE PRESUPUESTO Y DE CONTROL DEL GASTO

##### Acciones

- Realizar el análisis y diagnóstico del cumplimiento de la normativa referida a la ejecución presupuestaria.
- Desarrollar el modelo de formulación y programación del presupuesto anual y plurianual de acuerdo con lo establecido por la OGEPU.
- Coordinar los procedimientos y acciones de elaboración y presentación e información presupuestaria, conforme a los requerimientos que se le formulen.
- Asistir a las distintas unidades de organización en el proceso de formulación presupuestaria.
- Programar, de conformidad con los requerimientos de las unidades de organización, la cuota trimestral de gastos.



- Intervenir en el control de gestión y evaluación del gasto del Ente de Turismo, de conformidad con los lineamientos y metodologías establecidas por la Subsecretaría de Control de Gestión.
- Intervenir en el diseño, actualización y seguimiento de indicadores y mecanismos para la evaluación de la ejecución presupuestaria, financiera y metas físicas, en coordinación con la Subsecretaría de Control de Gestión e identificar los desvíos y proponer las correcciones correspondientes.
- Realizar el seguimiento y control de la ejecución del plan anual de adquisiciones, detectando posibles desvíos y proponer las acciones correctivas.

#### 4.2.2 SUBGERENCIA OPERATIVA DE CONTABILIDAD

##### Acciones

- Planificar la asignación de fondos con destino a las distintas unidades de organización que integran el Ente de Turismo, gestionar las solicitudes ante la Dirección General de Contaduría del Ministerio de Hacienda y realizar su seguimiento.
- Realizar el registro contable de los movimientos presupuestarios en el Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF) y en los libros contables habilitados conforme la reglamentación vigente.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la normativa de aplicación respecto de la administración y rendición de la totalidad de los fondos asignados a las distintas unidades de organización del Ente de Turismo y realizar los asientos contables correspondientes.
- Efectuar el control de legalidad y consistencia aritmética de la totalidad de los comprobantes de gastos que rindan las distintas unidades de organización del Ente de Turismo, en función de los fondos asignados, verificando su correcta imputación contable y patrimonial cuando corresponda.
- Supervisar el cálculo y la realización de retenciones impositivas y/o tributarias que correspondan y sus correspondientes depósitos en tiempo y forma, cuando aplique a los pagos realizados contra los fondos asignados a las distintas unidades de organización del Ente de Turismo.
- Efectuar las conciliaciones bancarias de las cuentas administradas por el Ente de Turismo y sus dependencias.



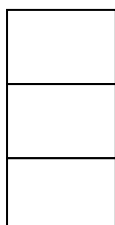
- Mantener actualizado el listado de responsables de la administración y rendición de los fondos habilitados al Ente de Turismo y sus distintas unidades de organización, así como de los responsables de la firma de las distintas cuentas bancarias habilitadas.
- Informar a la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda sobre los ingresos percibidos de origen nacional o del exterior, destinados a financiar actividades y/o acciones a cargo del Ente de Turismo.

#### 4.2.3. SUBGERENCIA OPERATIVA DE SUMINISTROS, PATRIMONIO Y SERVICIOS

##### GENERALES

##### Acciones

- Mantener el registro informatizado, actualizado y ordenado de la totalidad de los bienes administrados por el Ente de Turismo.
- Supervisar el adecuado funcionamiento de las instalaciones y servicios de los diferentes edificios del Ente de Turismo.
- Coordinar las tareas de mantenimiento civil, mecánico, eléctrico y electromecánico de las diferentes sedes asignadas al Ente de Turismo, como también de los espacios verdes y superficies libres del mismo.
- Gestionar el mantenimiento de los bienes, equipos e instalaciones.
- Controlar el cumplimiento de contratos de prestación de servicios de acuerdo a lo estipulado en los pliegos de bases y condiciones de las licitaciones.
- Supervisar el cumplimiento de las acciones y tareas asignadas al personal de mantenimiento y de mayordomía.
- Coordinar la programación, ejecución y recepción de los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, sean éstos llevados a cabo por terceros o por personal del Ente de Turismo.
- Llevar el inventario patrimonial del Ente de Turismo, fiscalizar las altas y bajas que se produzcan y su adecuado reflejo presupuestario. Comunicar las variaciones que se produzcan en la forma y plazo que establezca la Dirección General de Contaduría del Ministerio de Hacienda en su carácter de Autoridad de Aplicación.

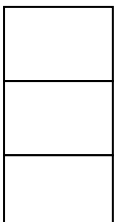


- Administrar el stock de los bienes de consumo.

#### 4.2.4. SUBGERENCIA OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

##### Acciones

- Intervenir en la elaboración e implementación del Plan Anual de Compras y Contrataciones de acuerdo con las necesidades del Ente de Turismo en los plazos, lineamientos y metodología establecidos por la Dirección General de Compras y Contrataciones del Ministerio de Hacienda en su carácter de Órgano Rector.
- Administrar el Sistema de Información de Compras y Suministros y su interacción con los sistemas presupuestarios y financieros.
- Ejecutar, agrupar y centralizar, cuando sea conveniente, los procesos involucrados en la compra de bienes y servicios y la ejecución de obras; y asistir al Gerente Operativo elaborando las solicitudes de pedido, los pliegos de bases y condiciones particulares, las órdenes de compra y toda otra documentación perteneciente al proceso de compras y realizar su correspondiente control y seguimiento.
- Colaborar con la Dirección general de Compras y Contrataciones dependiente del Ministerio de Hacienda, como ente rector del Sistema de Compras informando y dando cuenta sobre la gestión de adquisición de bienes y servicios.
- Elaborar los proyectos de actos administrativos relativos a la compra o contratación y aquellos por los cuales se apliquen las penalidades contractuales previstas en la normativa vigente, informando a la Dirección General de Compras y Contrataciones dependiente del Ministerio de Hacienda.
- Administrar el registro actualizado de todas las contrataciones en proceso y de los vencimientos de las licitaciones de servicio de tracto sucesivo e impulsar en tiempo y forma, los procedimientos necesarios para garantizar la prestación de los mismos en forma ininterrumpida.
- Mantener en custodia los valores recibidos en concepto de garantía, efectuar su registro y realizar la devolución, previo verificar el cumplimiento total de las obligaciones por parte de los proveedores.



- Administrar el registro de las órdenes de compra emitidas, efectuar el seguimiento del cumplimiento de las mismas.

#### 4.2.5. SUBGERENCIA OPERATIVA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

##### INFORMÁTICOS

###### Acciones

- Planificar, diseñar, implementar y administrar las aplicaciones informáticas en órbita del Ente de Turismo.
- Administrar el equipamiento informático y/o de telecomunicaciones del Ente de Turismo.
- Intervenir y asesorar en todo tema relacionado a la actualización y renovación del parque informático y de la aplicación de nuevas tecnologías.
- Diseñar y mantener la arquitectura de las redes de información del Ente de Turismo.
- Colaborar con el Administrador de la Cuentas de Correo Electrónico provistas por la Agencia de Sistemas de Información en su carácter de organismo de aplicación.

#### 4.3. SUBGERENCIA OPERATIVA DE ASUNTOS LEGALES

###### Acciones

- Administrar el servicio jurídico del Ente de Turismo y asesorar sobre consultas y solicitudes técnicas.
- Elaborar y suscribir dictamen jurídico previo en todos aquellos casos que, de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo, resulte necesario, con excepción de los asuntos que sean de competencia exclusiva de la Procuración General.
- Analizar y brindar asesoramiento técnico legal en la gestión de proyectos y anteproyectos de actos administrativos, verificando su encuadre en las normas legales y reglamentarias vigentes.
- Realizar el análisis de aquellas cuestiones que pudieran dar lugar a la promoción de informaciones sumarias o sumarios administrativos y analizar su procedencia.



- Supervisar la confección y diligenciamiento de las cédulas de notificación, tramitación de oficios y cédulas que ingresen al Ente de Turismo.
- Supervisar la gestión de toda la documentación tramitada ante el Ente de Turismo proveniente de la Defensoría del Pueblo y de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.

## 5. DIRECCION GENERAL INVESTIGACIÓN Y OBSERVATORIO TURÍSTICO

### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Entender en el desarrollo de metodología e indicadores y en el relevamiento, análisis, producción y distribución de información estadística relacionada con la actividad turística en la Ciudad.
- Mantener una base informatizada y permanente de generadores de investigaciones de mercado cualitativo referidos al sector.
- Participar en el intercambio de información en forma conjunta y/o complementaria con los sistemas estadísticos de los organismos del sector público y del sector privado, a nivel nacional o internacional, con competencia en las áreas de ciencia y tecnología, aplicable a actividades relacionadas con el turismo en la Ciudad.
- Entender en los procesos de investigación, desarrollo e instrumentación de actividades que permitan recolectar información, detectar y promocionar mejores prácticas y técnicas, con el fin de brindar apoyo técnico y científico a entidades públicas o privadas y, en especial, a las distintas Unidades de Organización del Ente de Turismo.
- Entender en la evaluación de productos que contribuyan al desarrollo sustentable del turismo, en armonía con los recursos naturales y culturales, asistiendo, en este aspecto, a las áreas competentes del Ente de Turismo.
- Participar en la elaboración del Informe Anual de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incorporando, conforme la competencia asignada, lo más destacado de la problemática, evolución y perspectivas del sector.

### 5.1. GERENCIA OPERATIVA DE INVESTIGACIÓN TURÍSTICA

#### Acciones




- Diseñar y llevar a cabo estudios e investigaciones con el fin de conocer características y requerimientos de la demanda, facilitar el desarrollo de la oferta, la evaluación de la calidad de los servicios y los ingresos generados por el turismo en la Ciudad.
- Participar en la elaboración de informes periódicos sobre la situación del turismo en la Ciudad que recojan lo más destacado de su problemática, evolución y perspectivas del sector.
- Supervisar y coordinar las acciones de elaboración de información estadística sectorial.

## 5.2. GERENCIA OPERATIVA OBSERVATORIO TURÍSTICO

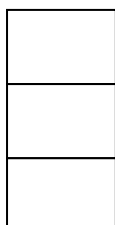
### Acciones

- Crear y mantener un sistema de bases de datos con información de coyuntura turística.
- Realizar con carácter periódico los análisis básicos que ilustran el diagnóstico de la situación del sector y el balance comparativo de su evolución.
- Desarrollar trabajos específicos sobre eventos de repercusión turística.
- Elaborar informes periódicos sobre la situación del turismo en la Ciudad que recojan lo más destacado de su problemática, evolución y perspectivas futuras del sector.
- Intervenir en las relaciones institucionales con entidades privadas y organismos oficiales nacionales e internacionales para el intercambio y actualización de información estadística.

## 6. DIRECCIÓN GENERAL PROMOCION TURISTICA

### Descripción de Responsabilidades Primarias

- Diseñar y proponer el cronograma y programación anual de las actividades de promoción turística del Ente.
- Entender en la investigación y exploración de nuevos mercados, evaluando la posibilidad de su desarrollo.
- Asistir a la Presidencia en la articulación de eventos especiales en los mercados que se seleccionen como emisores potenciales, tanto locales, nacionales e internacionales, entendiendo en la organización, coordinación y evaluación de los resultados.



- Entender en la planificación, coordinación y organización de la asistencia a ferias, congresos, exposiciones y eventos, ya sean estos locales, nacionales o internacionales y su posterior evaluación.
- Entender en la planificación, organización, coordinación y posterior evaluación de misiones específicas de promoción turística realizadas con los diferentes integrantes de la cadena de valor.
- Entender en la organización y coordinación, conjuntamente con las áreas de Gobierno que resulten involucradas, de misiones de tipo comercial, ruedas de negocios o eventos empresarios, que permitan optimizar y ampliar los canales de la promoción de la Ciudad como destino turístico y de negocios.
- Analizar e informar respecto la procedencia de las solicitudes de auspicios y/o declaraciones de interés de eventos que se realizan en la ciudad y que sean presentadas ante el Ente de Turismo.
- Entender en la promoción del turismo social en sus diversos aspectos.
- Entender en el diseño y realización del calendario turístico de la Ciudad.
- Supervisar la administración y distribución del material promocional del Ente de Turismo.

## 6.1. GERENCIA OPERATIVA DE FERIAS Y CONGRESOS

### Acciones

- Intervenir en la elaboración del plan de promoción nacional e internacional, y asistir al Director General en el control de su ejecución y resultados.
- Asistir al Director General en las tareas de coordinación y logística involucradas con la participación en Ferias y Congresos.
- Registrar y mantener actualizada la base de datos de operadores, agencias de viaje, organizadores de congresos, organizadores de viajes corporativos y de incentivos y de todos aquellos actores del interior y exterior del país que puedan resultar agentes de comercialización de la Ciudad como destino turístico.
- Coordinar misiones de promoción turística con los diferentes integrantes de la cadena de valor.



- Administrar el material promocional del Ente de Turismo.
- Relevar, producir y actualizar el calendario turístico de la Ciudad.
- Intervenir en el montaje de espacios y stands armados por el Ente de Turismo en ferias y eventos de la Ciudad.

## 6.2. GERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS NACIONALES

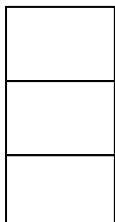
### Acciones

- Coordinar y organizar la participación en ferias, congresos, exposiciones y eventos en el ámbito nacional, que formen parte del plan de promoción turística de la Ciudad
- Participar en lo atinente al mercado nacional en la elaboración del plan de promoción, controlar su ejecución y resultados.
- Participar en la coordinación de misiones de promoción turística en el ámbito nacional con los diferentes integrantes de la cadena de valor.
- Intervenir en el montaje de espacios y stands armados por el Ente de Turismo en ferias y eventos nacionales.

### 6.2.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS NACIONALES

#### Acciones

- Asistir en la coordinación y organización de acciones para la participación en ferias, congresos, exposiciones y eventos en el ámbito nacional, que formen parte del plan de promoción turística de la Ciudad
- Asistir al Gerente Operativo de Mercados Nacionales en lo atinente al mercado nacional en la elaboración del plan de promoción, controlar su ejecución y resultados.
- Asistir en la coordinación de misiones de promoción turística en el ámbito nacional con los diferentes integrantes de la cadena de valor.
- Intervenir en el montaje de espacios y stands armados por el Ente de Turismo en ferias y eventos nacionales.



### 6.3. GERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS INTERNACIONALES

#### Acciones

- Coordinar y organizar la participación en ferias, congresos, exposiciones y eventos en el ámbito internacional, que formen parte del plan de promoción turística de la Ciudad.
- Participar en lo atinente al mercado internacional en la elaboración del plan de promoción, controlar su ejecución y resultados.
- Participar en la coordinación de misiones de promoción turística en el ámbito internacional con los diferentes integrantes de la cadena de valor.
- Coordinar y organizar la participación en ferias, congresos, exposiciones y eventos en el ámbito internacional, que formen parte del plan de promoción turística de la Ciudad.
- Coordinar y articular con las áreas de gobierno que resulten involucradas, la participación conjunta internacional, en misiones de tipo comercial, ruedas de negocios o eventos empresariales que permitan optimizar y ampliar los canales de la promoción de la Ciudad como destino turístico y de negocios.

#### 6.3.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS INTERNACIONALES

#### Acciones

- Asistir en la coordinación y organización de acciones para la participación en ferias, congresos, exposiciones y eventos en el ámbito internacional, que formen parte del plan de promoción turística de la Ciudad.
- Asistir al Gerente Operativo de Mercados Internacionales en lo atinente al mercado internacional en la elaboración del plan de promoción, controlar su ejecución y resultados.
- Asistir al Gerente Operativo de Mercados Internacionales en la coordinación de misiones de promoción turística en el ámbito internacional con los diferentes integrantes de la cadena de valor.
- Asistir en las acciones relacionadas con la participación en ferias, congresos, exposiciones y eventos en el ámbito internacional, que formen parte del plan de promoción turística de la Ciudad.



- Asistir en las acciones relacionadas con la coordinación con las áreas de gobierno que resulten involucradas para la participación conjunta internacional, en misiones de tipo comercial, ruedas de negocios o eventos empresariales que permitan optimizar y ampliar los canales de la promoción de la Ciudad como destino turístico y de negocios.

#### 6.4. GERENCIA OPERATIVA DE CAPTACIÓN DE EVENTOS

##### Acciones

- Intervenir en la elaboración de las propuestas de búsqueda de convenciones y eventos.
- Asistir a la Dirección General en la coordinación, logística y seguimiento de las convenciones y eventos que sean acordados.
- Participar en el mantenimiento y actualización de la base de datos de convenciones y eventos relacionados con la actividad.
- Coordinar con los distintos burós y asociaciones de convenciones y eventos las acciones a implementar en la búsqueda del desarrollo del turismo de reuniones e incentivos.
- Supervisar el cumplimiento de los compromisos y plazos de los convenios y/o contratos de los organizadores de convenciones y reuniones de incentivos del sector privado que involucren la agenda pública de la Ciudad.
- Asistir a la Dirección General en la elaboración de la agenda plurianual de actividades relacionadas con el turismo de eventos, convenciones y reuniones.

#### 7. GERENCIA OPERATIVA DE PRENSA

##### Acciones

- Asistir al Presidente del Ente de Turismo en la planificación y comunicación de las acciones de gestión.
- Elaborar informes espaciales para la instalación de nuevos temas en la agenda de difusión.
- Preparar contenidos específicos en respuesta a la demanda de información solicitada por los medios de prensa.
- Participar con otras áreas de gobierno involucradas, en el desarrollo de contenidos específicos para la realización de campañas publicitarias.



- Proveer los contenidos de la sección noticias, al portal oficial de Turismo.
- Mantener y promover las relaciones con editores, periodistas y productores de los medios de comunicación, en particular con aquellos pertenecientes a la prensa especializada del sector.
- Redacción diaria de la síntesis de prensa especializada y su distribución a todas las áreas dependientes del Ente de Turismo.
- Articular acciones con las áreas de gobierno encargadas de planificar y ejecutar la publicidad institucional.
- Asesorar y facilitar el armado de viajes de familiarización que realicen periodistas nacionales y extranjeros con el fin de promocionar la Ciudad.
- Hacer el seguimiento de la información producida y su impacto con el objeto de proveer, reforzar y reorientar las acciones realizadas para su optimización.
- Hacer el seguimiento de publicaciones en diferentes medios nacionales e internacionales referidos a la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico.



### ANEXO III

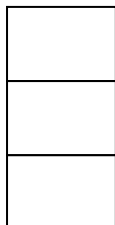
#### **Actividades Presupuestarias del Programa Presupuestario 65**

➤ Actividad 1 Conducción

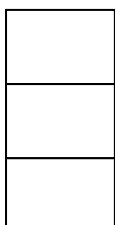
- Actividades centrales
- Atención del Directorio y del Consejo Asesor
- Coordinar las acciones tendientes al mantenimiento de las instalaciones en general
- Fomentar e incentivar emprendimientos privados que lleven a cabo actividades que se constituyan en atractivos turísticos
- Proponer la suscripción de convenios con emprendimientos privados para la realización de actividades conjuntas
- Fortalecer los canales de comunicación y gestión con las Comunas
- Propiciar el análisis y desarrollo de nuevos productos sustentables y su complementación y desarrollo plurianual.
- Articular acciones con las diferentes áreas de Gobierno involucradas en el desarrollo y mejoramiento de la oferta turística
- Posicionar al Ente de Turismo como nexo entre la demanda del turista y/o del prestador turístico

➤ Actividad 2 Desarrollo de la Oferta

- Desarrollo de la oferta turística en la Ciudad de Buenos Aires
- Ejecutar la planificación de mejora y jerarquización de la oferta turística, posicionando nuevos productos y resaltando los ya existentes
- Atender y promover el desarrollo de atractivos territoriales que faciliten la concurrencia de visitantes a zonas cada vez más amplias de la Ciudad en el marco de un proceso de diversificación de la oferta
- Diseñar y coordinar con las áreas de cultura el desarrollo de productos culturales



- Diseñar la matriz de productos existentes, hipotéticos y sus grados de desarrollo
- Promover la actividad turística incentivando la equiparación de oportunidades
- Desarrollar un sistema de información al turista con niveles de calidad y excelencia.
- Entre las actividades se destacan:
  - Concursos y sorteos
  - Plan Gastronómico
  - Segmento LGBT
  - Hackathon con el sector privado
  - Facilitar la experiencia del turista
- Actividad 3 Atención a la Demanda
  - Promocionar la Ciudad de Buenos Aires en mercados internacionales, regionales y locales para posicionar a la ciudad como destino turístico
  - Ejecutar el cronograma y programación anual de actividades de promoción turística en mercados de largo alcance, mercados regionales, nacionales y eventos locales
  - Establecer destinos y llevar a cabo acciones especiales e intensivas de promoción turística a través de eventos o acciones concretas
  - Ejecutar acciones conjuntas con entidades del sector y afines
  - Estandarizar una mecánica de promoción para todos los fines de semana largos, según la oferta cultural, gastronómica y deportiva de la CABA
  - Generar un Sistema de Acuerdos de cooperación público-privado.
  - Realizar acciones promocionales en el interior del país mediante capacitaciones, viajes institucionales, presencia en fiestas nacionales y activaciones en el interior.
  - Entre las actividades se destacan:
    - Incorporación de programa de beneficios





- Workshops y Capacitaciones
- Acciones Continuas
- FAM Press y FAM Tour Nacional e Internacional
- Mercado Internacional Eventos Masivos
- Turismo de Reuniones
- Segmento joven
- Plan Verano 2015
- Actividad 4 Investigación y Capacitación
- Incrementar la disponibilidad de información estratégica específica para los diversos actores que intervienen en la actividad turística
- Coordinar las acciones para el fortalecimiento del observatorio de la actividad turística
- Implementar un sistema de encuestas, con la plena participación de todas las áreas necesarias. Incorporar nuevas tecnologías para la toma de decisiones de pronto impacto y que permitan analizar el comportamiento de la demanda y oferta turística en la Ciudad de Buenos Aires
- Investigar los diversos aspectos que confluyen y constituyen la actividad turística en la ciudad y desde los cuales se pueden re direccionar las políticas públicas y acciones.
- Entre las actividades se destacan:
- Estudios cuantitativos y cualitativos
- Segmentación por mercados
- Segmentación por productos
- Segmentación por oferta y servicios
- Actividad 5 Comunicación



- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación integral del Ente de Turismo.
- Diseñar y elaborar material de difusión de la Ciudad de Buenos Aires.
- Diseñar campañas de posicionamiento de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico
- Fomentar en todos los argentinos la cercanía con la Ciudad de Buenos Aires y posicionar el destino a nivel nacional e internacional.
- Diseñar campañas de posicionamiento de la Ciudad como la Capital Cultural de Latinoamérica
- Diseño y edición de material gráfico de contacto directo; de comunicación masiva y de comunicación digital en diversos idiomas.
- Implementar estrategias que comprometan al turista, al sector privado y organizaciones intermedias en la adopción y sostenimiento de la marca turística de la Ciudad.
- Entre las actividades se destacan:
  - Campaña Institucional
  - Fines de Semana Largo
  - Workshops y Capacitaciones
  - Concursos y Sorteos
  - Campaña Vacaciones de Invierno
  - Facilitar la experiencia al turista
- Actividad 9 Auditoría Interna
- Aportar información calificada a las distintas áreas del Ente de Turismo para la toma de decisiones.

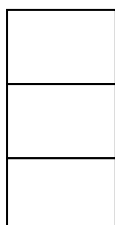


- Elaborar el ciclo de auditorías de conformidad con las normas de control y auditoría interna.
- Informar sobre los temas de su competencia que la autoridad superior le requiera.
- Intervenir en la elaboración y adecuación de las normas y procedimientos del sistema de control interno.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas, planes y procedimientos determinados por la autoridad superior.
- Analizar y recomendar mejoras en los procedimientos.
- Cumplimentar la normativa específica dispuesta por la Sindicatura General de la Ciudad.


ANEXO IV

- Objeto y Monto de los Convenios suscriptos vigentes durante 2015

<u>Expediente</u>	<u>CUIT</u>	<u>OBJETO</u>	<u>CARACTER</u>	<u>MONTO</u>
<b>EE N° 4518719- ENTUR/201 4</b>	30-70754232-9 30-70952352-6	Establecer entre las partes una relación de cooperación para implementar acciones que contribuyan a la promoción del turismo receptivo en la CABA, con la finalidad de incentivar e incrementar la afluencia de turistas provenientes tanto de destinos nacionales como internacionales.	Colaborativo	N/A
<b>EE N° 8699216- DGPRT/201 4</b>	30-68249616-5	Establecer una relación de cooperación a fin de implementar acciones relacionadas con la producción audiovisual, que a su vez contribuirá a la promoción del turismo receptivo en la CABA, con el objetivo explícito de incentivar e incrementar la afluencia de turistas provenientes tanto de destinos nacionales como internacionales.	Oneroso	\$2.000.000
<b>EE N° 678472- ENTUR/201 5</b>	Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A. (ORIGEN ESPAÑA)	Sentar las bases de la colaboración entre ambas entidades para el desarrollo de acciones que contribuyan a alcanzar mejores resultados de posicionamiento de marca e imagen de ambos destinos, así como el de definir canales de intercambio que beneficien la promoción conjunta de ambas ciudades.	Colaborativo	N/A



<b>EE N° 9114917- DGPRT/201 5</b>	30-69617058-0	Promoción turismo receptivo CABA. Potenciales turistas en virtud de la gran cantidad que existen en la terminal área.	Colaborativo	N/A
<b>EE N° 7770260- DGPRT/201 5</b>	30-68584791-0	Viabilizar la interacción y complementación entre las empresas de transporte regular de pasajeros de larga distancia representadas por la CELADI y la oferta turística que brinda la CABA. con el objetivo explícito de incentivar e incrementar la afluencia de turistas provenientes tanto de destinos nacionales como internacionales, a través de las empresas asociadas a la  CELADI.	Colaborativo	N/A
<b>EE N° 8544071- DGPRT/201 5</b>	30-71046103-8	Colaboración recíproca a fin de llevar a cabo el desarrollo de acciones para la promoción y difusión de EL CENTRO DE EXPOCISIONES. La finalidad es posicionarlo como un verdadero ícono de la CABA en el segmento del turismo de reuniones.	Oneroso	\$3.000.000
<b>EE N° 23472105- DGDYCOF/ 2015</b>	30-64170206-0	Vinculo de colaboración con la entidad educativa en tareas académicas, de investigación, asistencia y desarrollo que sean de interés común con el ENTUR.	Colaborativo	N/A
<b>EE N° 21346848- ENTUR/201 5</b>	Comisión de desarrollo Turístico de la Ciudad de Beijín (ORIGEN CHINA)	Potenciar la relación bilateral. Generar intercambio de información estratégica. Identificación de oportunidades de desarrollo del turismo en ambas vías.	Colaborativo	N/A
<b>EE N° 15919812- ENTUR/201 4</b>	30-54666656-1	Programa de Asistencia Técnica. Modifica cláusulas y actualiza montos de los Consultores y Coordinadores habida cuenta del tiempo transcurrido desde la firma del convenio original.	Oneroso	\$1.539.930

