

**INFORME FINAL  
DE  
AUDITORÍA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE  
DESARROLLO Y PROMOCIÓN  
TURÍSTICA**

**Proyecto N° 2.05.13**

**AUDITORÍA  
DE  
GESTIÓN**

**EJERCICIO 2004**

# AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640    piso 5º    Capital Federal

## **Presidente**

Lic. Matías Barroetaveña

## **Audidores Generales:**

Dr. Antonio Rubén Campos

Dr. Nicolás Corradini

Dr. Vicente Brusca

Lic. Josefa Arminda Prada

Dra. Alicia Margarita Boero

Lic. José Luis Giusti

**CÓDIGO DE PROYECTO: 2.05.13**

**NOMBRE DEL PROYECTO: Dirección General de  
Desarrollo y Promoción Turística. Auditoría de Gestión.**

**PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2004**

**EQUIPO DESIGNADO:**

**Dr. Luis María Ferella (Supervisor Coordinador)  
Dr. Leandro Veiga (Supervisor)**

**OBJETO: Jurisdicción 65 – Programa 6515 y 6516**

**OBJETIVOS:**

**Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento  
de los objetivos institucionales y operativos de los  
programas en términos de eficacia y eficiencia.**

## INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, octubre de 2005			
Código del Proyecto	2.05.13			
Denominación del Proyecto	Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística – Auditoría de Gestión			
Período examinado	2004			
Programas auditados	6515 y 6516			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística			
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos de los programas, en términos de eficacia y eficiencia.			
Presupuesto (expresado en pesos)		Pr. 6515	Pr. 6516	Total
	Crédito Original	1.448.675	1.471.783	2.920.458
	Crédito Vigente	1.361.067	1.041.002	2.402.069
	Devengado	1.207.105	825.264	2.032.369
Alcance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recopilación y análisis de la normativa aplicable al Proyecto (Anexo I).</li> <li>2. Recopilación y análisis de la estructura orgánico funcional de la Dirección.</li> <li>3. Recopilación y análisis de documentación estadística.</li> <li>4. Elaboración de instrumentos de recolección de información en campo.</li> <li>5. Entrevistas con responsables de las diferentes Áreas y Sectores.</li> <li>6. Análisis presupuestario.</li> <li>7. Relevamiento y análisis de los circuitos y procedimientos administrativos.</li> <li>8. Recopilación y análisis de la composición del plantel de la Dirección General.</li> <li>9. Análisis de Acciones de Prensa y Comunicación.</li> <li>10. Análisis de los convenios realizados con diferentes entidades.</li> <li>11. Análisis de otorgamiento de certificados en capacitación.</li> <li>12. Relevamiento y análisis de las fichas del Centro de Documentación Turística.</li> <li>13. Relevamiento y análisis de encuestas sobre necesidades de capacitación de la Subsecretaría de Turismo.</li> <li>14. Asistencia a visitas guiadas organizadas por la Dirección General y análisis de las estadísticas producidas.</li> </ol>			
Tareas de campo	15 de junio al 15 de setiembre de 2005			
Observaciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se constató la existencia de una planificación general que delimitara objetivos y sentara las bases para la programación de las actividades anuales de cada una de las Áreas que conforman la Dirección General.</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verificó la inexistencia de una programación general anual que contemple el total de actividades a realizar por los distintos sectores del Área Producto.</li> <li>▪ La Subsecretaría de Turismo ha tomado bajo su responsabilidad, determinadas acciones de la Dirección General, sin proceder a realizar las correspondientes modificaciones presupuestarias, hecho que dificulta evaluar el control y la administración que la Dirección General ejerce sobre las partidas presupuestarias que son su responsabilidad.</li> <li>▪ Las distintas fuentes de información relacionadas con las actividades del Area Producto, no son consistentes entre sí.</li> <li>▪ La Base de datos general con que cuenta el Area de Producto no cuenta con toda la información que obra en las bases de datos de cada uno de sus sectores, no incluyendo, de esta forma, toda la información relevada por la propia área.</li> <li>▪ No se verificó la existencia de canales formales de solicitud que avalen la intervención del sector Desarrollo Turístico en Barrios en las distintas actividades descriptas.</li> <li>▪ No se verificó la existencia de registros que den cuenta de las actividades desarrolladas por el sector Desarrollo Turístico en Barrios.</li> <li>▪ El área de Servicios Directos no cuenta con suficiente personal capacitado para la realización de visitas guiadas bilingües, en función de la creciente cantidad de turistas extranjeros que visitan la Ciudad de Buenos Aires.</li> <li>▪ Tanto el personal del área de Servicios Indirectos, como la capacitación del mismo no es la adecuada para dar cumplimiento a la Ordenanza N° 36.136/80.</li> <li>▪ Se verificó la existencia de establecimientos (pensiones) que si bien están encuadrados dentro de las Ordenanzas 36.136 y 41.733 no cumplen las funciones de alojamientos turísticos, mientras que otros establecimientos que sí cumplen estas funciones no lo están (hostels, albergues juveniles).</li> <li>▪ No se cumple con los procedimientos de fiscalización y control de infracciones establecidos en la Ordenanza 36.136, en tanto que en el año 2004 no se realizaron fiscalizaciones en el sector Hotelería, y sólo se verificó menos del 3% del total de alojamientos turísticos.</li> <li>▪ Durante el año 2004 sólo se visitaron los establecimientos turísticos comprendidos en el radio céntrico de la Ciudad de Buenos Aires, por falta de presupuesto para movilizarse.</li> <li>▪ No se verificó la existencia de una programación general para el área de Capacitación en lo referido al dictado de los cursos de capacitación interna y externa.</li> <li>▪ El Area de capacitación carece de procedimientos formalizados para registrar y controlar las actividades que</li> </ul>
--	--

	<p>son su responsabilidad, por lo que no es posible contar con indicadores para evaluar la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El formulario utilizado como fichas de consulta en biblioteca resulta inadecuado, en tanto solicita datos tales como domicilio, teléfono y número de documento, que no resultan de importancia dado que no se realizan préstamos domiciliarios, y no contempla el registro de la profesión del consultante, dato de importancia a los fines estadísticos o de elaboración de indicadores.</li> <li>▪ El Centro de Documentación no cuenta con equipos que permitan digitalizar el material impreso, ni copiar el material que se encuentra en soporte informático o magnético.</li> </ul>
<p>Conclusiones</p>	<p>Surge del análisis que el hecho de que la Subsecretaría gestione directamente actividades que presupuestariamente son responsabilidad de la Dirección General, dificulta el adecuado registro y control de las mismas y, consecuentemente, el logro de los objetivos propuestos, además de dejar la responsabilidad por las partidas presupuestarias en cabeza de la Dirección General, sin que ésta tenga injerencia sobre el gasto.</p> <p>Además, se observa una carencia de formalización y registro en la mayoría de las actividades llevadas a cabo durante el año.</p> <p>Por otra parte, los resultados de gran parte de las actividades desarrolladas por el área Producto, se convierten en insumos para otras áreas de la Subsecretaría. Esto, sumado a que algunos de los sectores del área desarrollan poca o nula actividad, dificulta el cumplimiento de los objetivos trazados para el área.</p> <p>Finalmente, se recomienda la realización de una auditoría referida a los controles de verificación y fiscalización que se efectúan sobre los prestadores turísticos.</p>

**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
PROYECTO Nº 2.05.13**

**DESTINATARIO**

**Señor  
Vicepresidente 1º de la Legislatura  
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Dip. Santiago M. de Estrada  
S / D**

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por la Ley 70, artículos 131, 132 y 136, por la Resolución 252/05 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y por la Resolución 333-AGCBA-04, la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística, dependiente de la Subsecretaría de Turismo de la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable, con el objeto que a continuación se detalla.

**1. Objeto**

Jurisdicción 65 – Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable; Programas 6515 – Promoción de Turismo, Ferias y Congresos; y 6516 – Desarrollo Turístico; Unidad Ejecutora Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.

	Pr. 6515	Pr. 6516	Total
Crédito Original	1.448.675	1.471.783	2.920.458
Crédito Vigente	1.361.067	1.041.002	2.402.069
Devengado	1.207.105	825.264	2.032.369

Fuente: Cuenta de Inversión 2004.

**2. Objetivo**

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos de los programas, en términos de eficacia y eficiencia.

Auditoría de gestión. Ejercicio 2004.

### 3. Alcance

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Los procedimientos realizados fueron los que a continuación se detallan:

1. Recopilación y análisis de la normativa aplicable al Proyecto (Anexo I).
2. Recopilación y análisis de la estructura orgánico funcional de la Dirección.
3. Recopilación y análisis de documentación estadística.
4. Elaboración de instrumentos de recolección de información en campo.
5. Entrevistas con responsables de las diferentes Áreas y Sectores.
6. Análisis presupuestario.
7. Relevamiento y análisis de los circuitos y procedimientos administrativos.
8. Recopilación y análisis de la composición del plantel de la Dirección General.
9. Análisis de Acciones de Prensa y Comunicación.
10. Análisis de los convenios realizados con diferentes entidades.
11. Análisis de otorgamiento de certificados en capacitación.
12. Relevamiento y análisis de las fichas del Centro de Documentación Turística.
13. Relevamiento y análisis de encuestas sobre necesidades de capacitación de la Subsecretaría de Turismo.
14. Asistencia a visitas guiadas organizadas por la Dirección General y análisis de las estadísticas producidas.

Las tareas de campo se llevaron a cabo entre el 15 de junio y el 15 de septiembre de 2005.

El alcance de las tareas se ha visto limitado por la falta de realización de las modificaciones presupuestarias correspondientes a las acciones centralizadas por la Subsecretaría, lo que impidió evaluar en qué medida las partidas de los programas bajo análisis, son utilizadas por la Dirección General y en qué medida por la Subsecretaría.

## 4. Comentarios

### I. Estructura

#### *Antecedentes y Estructura Orgánica*

En los últimos 10 años, las áreas relacionadas con el turismo sufrieron constantes cambios, tanto en cuanto a su dependencia, como a su jerarquía en la estructura del Gobierno de la Ciudad.

En el año 1996, cuando la Ciudad de Buenos Aires cambia su status jurídico, se dicta el Decreto N° 12/96<sup>1</sup>, que dispone la caducidad de todas las estructuras organizativas conservando las existentes hasta el nivel de Dirección. Según dicho Decreto, el área de competencia de la actividad turística es la Dirección General de Turismo dependiente de la Subsecretaría de Industria, Comercio y Turismo de la Secretaría de Hacienda y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Con posterioridad, por Decreto N° 1.073/98, artículo N° 3<sup>2</sup>, se crea la Secretaría de Industria, Comercio y Turismo y se aprueba su estructura organizativa y objetivos hasta el nivel de Subsecretaría. De esta forma, el conjunto de dependencias relacionadas con el turismo se jerarquizan un nivel en la estructura, y la Secretaría queda conformada por tres Subsecretarías, siendo la de Turismo una de éstas<sup>3</sup>.

En julio de 1998, el Decreto N° 1.371/98<sup>4</sup> deroga el artículo 3° del Decreto N° 1.073/98, modificando el nombre de la mencionada Secretaría por el de Secretaría de Industria, Comercio, Turismo y Empleo, y aprueba una nueva estructura organizativa y objetivos hasta el nivel de Dirección General. La Secretaría queda integrada por una Subsecretaría de industria, Comercio, Turismo y Empleo, y cuatro Direcciones Generales, siendo la Dirección General de Turismo una de ellas<sup>5</sup>.

El Decreto N° 1.443/98 deroga al anterior y aprueba una nueva estructura organizativa y objetivos para la Secretaría, estableciendo la creación de una Subsecretaría de Turismo de la que depende la Dirección General de Turismo<sup>6</sup>.

Esta estructura se ve nuevamente modificada cuando en el año 1999, mediante el Decreto N° 801/99<sup>7</sup>, se crea la Secretaría de Turismo, conformada por la Subsecretaría de Turismo, la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal, y la Dirección General de Promoción y Desarrollo Turístico, las tres con dependencia directa de la Secretaría.

<sup>1</sup> Decreto N° 12/96 B.O.C.B.A. N° 1 del 06/08/1996.

<sup>2</sup> Decreto N° 1.073/98 B.O.C.B.A. N° 478 del 02/07/1998.

<sup>3</sup> Anexo IV, Decreto N° 1.073/98.

<sup>4</sup> Decreto N° 1.371/98 B.O.C.B.A. N° 495 del 28/07/1998.

<sup>5</sup> Anexo Ib, Decreto N° 1.371/98.

<sup>6</sup> Anexo Ic, Decreto N° 1.443 B.O.C.B.A. N° 503 del 07/08/1998.

<sup>7</sup> Decreto N° 801/99 B.O.C.B.A. N° 683 del 29/04/1999.

En agosto de 2000 se produce una nueva modificación en la estructura organizativa del Poder Ejecutivo que tiene como consecuencia la supresión de la Secretaría de Turismo, transfiriéndose sus objetivos, dotación de personal, presupuesto y patrimonio a la Secretaría de Desarrollo Económico, que reemplaza en denominación a la Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo<sup>8</sup>. De tal manera, el área de turismo quedó conformada por una Subsecretaría de Turismo. con dos Direcciones Generales, la Dirección General de Promoción Turística y la Dirección General de Desarrollo Turístico<sup>9</sup>.

En diciembre de 2001, el Decreto N° 2.055/01<sup>10</sup>, suprime las Direcciones Generales de Promoción Turística y de Desarrollo Turístico, y crea la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística dependiente de la Subsecretaría de Turismo de la Secretaría de Desarrollo Económico, a la que le transfiere las responsabilidades primarias, patrimonio, personal y presupuesto de las Direcciones Generales disueltas.

Por último, en diciembre de 2003, el Decreto N° 2696/03<sup>11</sup> modifica nuevamente la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. El artículo 53 del mencionado Decreto modifica la denominación de la Secretaría de Desarrollo Económico por la de Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable. A su vez, el artículo 55 crea la Dirección General de Promoción de Congresos y Eventos dependiente de la Subsecretaría de Turismo. Esta estructura se mantiene a la fecha.

La modificación en la estructura organizativa se realizó con posterioridad a la aprobación del presupuesto correspondiente al año 2004<sup>12</sup>, motivo por el cual la recientemente creada Dirección General de Promoción de Congresos y Eventos no contaba con la asignación de créditos presupuestarios. Esta situación generó que en abril de 2004 la Subsecretaría de Turismo iniciara los trámites correspondientes<sup>13</sup> a fin de transferir, con sus correspondientes créditos presupuestarios, el Programa 6515 "Promoción del Turismo, Ferias y Congresos" de la Unidad Ejecutora Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística a la Unidad Ejecutora Dirección de Promoción de Congresos y Eventos.

Por otra parte, cabe mencionar que en el año 2003, esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, realizó un relevamiento de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística<sup>14</sup>. En ese informe, se describe una estructura organizativa que revela mayor complejidad con respecto a la que se presenta en el año 2004. Ello se debe a que entre los años 2002 y 2004 áreas y sectores, con sus correspondientes programas presupuestarios fueron

<sup>8</sup> Decreto N° 1.361/00, Art. 4°, B.O.C.B.A. N° 1.000 del 07/08/2000.

<sup>9</sup> Decreto N° 1.361/00, Art. 36 y 39.

<sup>10</sup> Decreto N° 2.055/01 B.O.C.B.A. N° 1.343 del 19/12/2001.

<sup>11</sup> Decreto N° 2.696/03 B.O.C.B.A. N° 1836 del 11/12/2003.

<sup>12</sup> Ley N° 1.194 sancionada el 20/11/2003, B.O.C.B.A. N° 1.850 del 05/01/2004.

<sup>13</sup> C.Nota N° 06-DGPCyE-2004.

<sup>14</sup> Proyecto AGCBA N° 4.03.08, periodo 2002.

transferidos de la órbita de la Dirección General a otras áreas de la Subsecretaría de Turismo. Así, las actividades realizadas por el sector de Administración fueron centralizadas bajo la dependencia directa jerárquica y funcional de la Subsecretaría de Turismo<sup>15</sup>. De igual forma, el sector de Estadísticas, los Centros de Información Turística y el Registro de Guías de Turismo pasaron a tener dependencia directa de la Subsecretaría.

Por último, tal como se ha dicho precedentemente, el área de Promoción del Turismo, Ferias y Congresos dejó de depender del área auditada al crearse la Dirección General de Promoción de Congresos y Eventos.

### ***Objetivos y Responsabilidades Primarias***

El Anexo II del Decreto N° 2696/03 establece los objetivos para la Subsecretaría de Turismo y las responsabilidades primarias de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.

Son objetivos de la Subsecretaría de Turismo:

- Elaborar e instrumentar los planes, programas y proyectos necesarios para el afianzamiento y desarrollo del turismo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, e implementar los mecanismos necesarios para su fiscalización.
- Instrumentar, en coordinación con otras áreas del gobierno, programas y proyectos dirigidos a capacitar y promover la actividad de pequeñas y medianas empresas turísticas, como así también los programas y proyectos destinados a desarrollar relaciones en red entre los distintos actores que intervienen en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar como autoridad de Aplicación de la Ley N° 600 y de las normas que en su consecuencia se dicten y, en tal carácter, llevar el Registro de Prestadores Turísticos.

Por su parte, el mencionado Decreto define para la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística las siguientes responsabilidades primarias:

- Elaborar e instrumentar los planes, programas y proyectos necesarios para la promoción, afianzamiento, fomento y desarrollo del turismo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires e implementar los mecanismos necesarios para su fiscalización.
- Instrumentar, en coordinación con otras áreas del gobierno, programas y proyectos dirigidos a capacitar y promover la actividad de pequeñas y medianas empresas turísticas, como así también los programas y

---

<sup>15</sup> Resolución N° 15-SSTUR-2004.

proyectos destinados a desarrollar relaciones en red entre los distintos actores que intervienen en las prestaciones de servicios turísticos.

- Proponer, coordinar e instrumentar acciones, programas y proyectos que cuenten con la participación de organismos públicos y privados, a nivel nacional e internacional, en la materia de su competencia.
- Promover y desarrollar planes y programas de capacitación para los agentes vinculados a la hospitalidad, la actividad turística y su interrelación con los distintos actores que intervienen en la prestación de los servicios turísticos.
- Desarrollar los mecanismos necesarios para la fiscalización de la red de prestación turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Resolución N° 247-SSTUR-2004 establece con carácter transitorio las Áreas de Responsabilidad y Sectores de Competencias asignados a la Subsecretaría de Turismo y a ambas Direcciones Generales bajo su competencia, fijando las responsabilidades y competencias de las diversas áreas y sectores. Asimismo, la Resolución N° 248-SSTUR-2004 designa, con carácter transitorio, responsables para cada una de las áreas y sectores.

En marzo de 2005, se dicta la Resolución N° 1-SSTUR-2005, que revoca las Resoluciones N° 247-SSTUR-2004 y 248-SSTUR-2004, y aprueba una nueva organización interna para el área de turismo, determinando nuevas responsabilidades primarias, funciones y actividades a cargo de las áreas y sectores aprobados. De esta forma, el Área de Servicios Indirectos pasó de la dependencia de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística a depender directamente de la Subsecretaría de Turismo, cambiando su denominación por la de Área de Servicios Turísticos, sumando a la misma, el Sector Gastronomía que durante el año 2004 dependió del Área Producto Turístico de la Dirección General.

### ***Estructura Presupuestaria***

A continuación, se muestra la estructura presupuestaria de los programas, abierta por incisos:

<b>Programa 6515</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>	<b>Ejec.</b>
Inciso 1	97.461	97.158	100%
Inciso 2	15.836	13.828	87%
Inciso 3	1.247.770	1.096.119	88%
<b>Total</b>	<b>1.361.067</b>	<b>1.207.105</b>	<b>89%</b>

<b>Programa 6516</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>	<b>Ejec.</b>
Inciso 1	424.235	423.743	100%
Inciso 2	20.688	8.189	40%
Inciso 3	446.821	383.332	86%
Inciso 4	149.258	10.000	7%

**Total 1.041.002 825.264 79%**

<b>Total</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>	<b>Ejec.</b>
Inciso 1	521.696	520.901	100%
Inciso 2	36.524	22.017	60%
Inciso 3	1.694.591	1.479.451	87%
Inciso 4	149.258	10.000	7%
<b>Total</b>	<b>2.402.069</b>	<b>2.032.369</b>	<b>85%</b>

Fuente: Cuenta de Inversión 2004.

Cabe aclarar que la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística no gestionó la administración del Programa 6515 en virtud de la mencionada transferencia de este programa a la Dirección General de Promoción de Congresos y Eventos.

A continuación, se muestra la apertura del Inciso 3, para el programa 6516:

<b>Partida</b>	<b>Vigente</b>	<b>Devengado</b>	<b>Ejec.</b>
3.3. Mantenim. Reparación y limpieza	24.278	9.797	<b>40%</b>
3.4. Serv. Profesionales, técnicos y operativos	161.386	160.686	<b>100%</b>
3.5. Servicios comerciales y financieros	22.562	21.725	<b>96%</b>
3.6. Publicidad y propaganda	185.040	166.000	<b>90%</b>
3.7. Pasajes, viáticos y movilidad	48.355	20.379	<b>42%</b>
3.9. Otros servicios	5.200	4.745	<b>91%</b>
<b>Total Inciso 3</b>	<b>446.821</b>	<b>383.332</b>	<b>86%</b>

Fuente: Cuenta de Inversión 2004.

## II. Desarrollo y Promoción Turística

Las acciones de la Dirección General se llevan a cabo a través de cuatro Areas principales:

- Producto
- Servicios Directos – Visitas Guiadas
- Servicios Indirectos
- Capacitación

A continuación, se describe cada una de las Areas.

## A. Producto

Las responsabilidades primarias del Área son las siguientes:

- Asistir en la definición de políticas turísticas, acordes a los requerimientos de la oferta ofrecida (en base a la demanda)
- Gestionar, controlar, elaborar y ejecutar planes, programas y proyectos para el desarrollo de los productos turísticos existentes.
- Promover la incorporación y creación de nuevos productos que ayuden a ampliar la oferta turística de la Ciudad, impulsando las acciones que contribuyan a la efectiva realización de los mismos.

Surge del relevamiento, que el Área trabaja sobre 5 ejes centrales de acción:

1. Relevamiento de datos de lugares de interés turístico
2. Construcción de base de datos
3. Promoción y publicidad, mediante el envío de los datos relevados a:
  - El Área de Diseño y Promoción de la Dirección General de Promoción de Congresos y Eventos, para el diseño y realización de la folletería;
  - El Departamento de Estadísticas de la Subsecretaría;
  - El Área de Prensa y Comunicación de la Subsecretaría a cargo del la página web;
  - Los Centros de Información Turística de la Subsecretaría;
4. Se llevan a cabo visitas guiadas (con algunos productos)
5. Se desarrollan tareas pedagógicas asociadas al Área Capacitación (en algunos Sectores).

El Área Producto Turístico se divide en los siguientes Sectores:

1. Oferta Cultural
2. Agenda de Actividades
3. Producto Tango, Bares Notables y Visitas Circuitos Temáticos
4. Turismo Religioso
5. Buenos Aires en la Escuela
6. Desarrollo Turístico en Barrios
7. Turismo Deportivo
8. Español para extranjeros
9. Gastronomía
10. Turismo Joven

A continuación se comentan las acciones de las 6 primeras, que fueron las que registraron mayor actividad durante el 2004.

## A. I. Oferta Cultural

Son responsabilidades primarias del Sector:

- ✓ Estimular la creación y accesibilidad de la Oferta Cultural;
- ✓ Desarrollar procesos de mejora de la rentabilidad del turismo a nivel internacional promoviendo el conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural desde objetivos educativos y culturales;
- ✓ Fortalecer el estudio, inventario, registro y catalogación del patrimonio, organizando bases de datos;
- ✓ Asegurar desde el turismo el crecimiento cultural, realizando acciones de reflexión sobre su significado desde el contexto histórico y sociopolítico de las comunidades.

Para el cumplimiento de sus funciones, realizan una base de datos con lugares de interés turístico para uso del Sector, de la Subsecretaría y de los Centros de Información Turística.

Se relevan Museos, Galerías de Arte, Ateliers, Centros Culturales, Monumentos, Teatros, Cines, espacios que tenga significación en los ámbitos cultural, patrimonial, histórico, arquitectónico y todo aquel que concite el interés del visitante de la Ciudad.

Esta base de datos se actualiza y se remite mensualmente a los Centros de Información, donde es consultada por los turistas.

El relevamiento es realizado por el Sector de manera informal. Al respecto, se obtuvo información divergente entre el registro remitido por la Dirección y la que se consigna en la base de datos, como puede observarse en el siguiente cuadro:

Espacios	Total Registro	Total Base de datos
Museos	121	129
Cines	190	38
Iglesias y Sitios Religiosos	250	196

Fuente: datos proporcionados por la DGDyPT y página web de la Subsecretaría de Turismo

A su vez, no se han establecido criterios formales para la obtención de la información. Así, por ejemplo, la obtenida sobre el total de teatros de la C.A.B.A., es solicitada a Argentores, entidad gremial que agrupa a los escritores.

Cabe mencionar que no se desarrolla articulación con otras áreas del Gobierno de la Ciudad que realizan sus propias estadísticas (por ejemplo la Dirección de Promoción Cultural, el Programa Cultural en Barrios a cargo de la organización de los Centros Culturales de la Ciudad o el Complejo Teatral de Buenos Aires, Dirección General de Museos).

Por otra parte, el sector lleva un registro estadístico anual de asistentes a los principales Museos Nacionales, del Gobierno de la Ciudad y Privados, Sitios de interés, Visitas Guiadas, Galerías de Arte, Ateliers, Teatros y Centros Culturales. Los datos que contiene este registro son obtenidos, de manera informal, de diversos organismos.

Realizado el relevamiento y la confección del registro, se remite al Área de Estadísticas de la Subsecretaría.

Se advierte que el registro carece de información sobre total de visitantes a lugares denominados “de interés turístico” por la propia Dirección General (cines, ateliers, teatros).

Asimismo, no constan en el mismo datos del total de visitantes correspondientes a las actividades del resto de los sectores del Área, observándose que cada uno tiene sus propias bases de datos con información de espacios de interés y asistencia de visitantes, y careciendo la base de datos general del total de la información.

Los datos relevados también son utilizados para la realización de la página web del Área de Prensa de la Subsecretaría. Sin embargo, la información que consta en el Sector Oferta Cultural y la que consta en la citada página difieren y no es posible encontrar en esta última la totalidad de los espacios existentes ni tampoco la totalidad de espacios que se consignan en el registro.

## **A. II. Agenda de Actividades**

Este Sector realiza un relevamiento de las actividades deportivas, artísticas y religiosas. La obtención de datos se realiza ingresando en las páginas web del Gobierno de la Ciudad, consultando telefónicamente a entidades específicas y solicitando información a los otros Sectores del Área (Sector Tango, Sector Turismo Religioso, Museos).

Con esta información se construye el “Calendario de Actividades” que incluye la oferta turística de “Vacaciones de invierno”, “Semana Santa” y “Semana del Turismo” (25 de septiembre al 3 de octubre), entre otros.

## **A. III. Producto Tango, Bares Notables y Circuitos Temáticos**

### **A. III.1 Producto Tango**

El objetivo es llevar a cabo un desarrollo continuo de programas y acciones que permitan fortalecer la actividad que se despliega alrededor de la música ciudadana.

Disponen de una base de datos en la cual consta información sobre Casas de Tango, Milongas, Academias, Escuelas, Profesores, Instituciones, Lugares Emblemáticos, Marketing, Publicaciones, Radios de Tango y Bares Notables.

La información que constituye esta base de datos fue obtenida de la Academia Nacional del Tango y por gestiones de la encargada del Sector, no integrando la base de datos general, tal como se comentara en el acápite “Oferta Cultural”. Esta información se envía al Área de Estadísticas de la Subsecretaría, a la Dirección General de Congresos y Eventos (quienes realizan la folletería), y a los Centros de Información Turística.

Si bien los responsables del sector manifiestan que el área encargada de diseñar la página web trabaja con los datos proporcionados por este Sector, existen discrepancias entre estas dos fuentes, tal como se refleja a continuación, en el que se muestra también otra fuente del GCBA:

<b>Espacios</b>	<b>Totales s/ Base de Datos</b>	<b>Totales s/ Página web SSTur<sup>16</sup></b>	<b>Totales s/ Tangodata</b>
Tanguerías	23	16	58
Milongas	53	32	106 (*)
Academias y Museos	8	13	24

Fuente: datos proporcionados por la DGDyPT y página web de la Subsecretaría de Turismo  
(\*) Incluye 8 sitios pertenecientes al Gran Buenos Aires.

Se desprende del cuadro precedente que no existe trabajo de articulación ni cruce de información con otras áreas del G.C.B.A. que también realizan recolección de datos con objetivos estadísticos, como se ejemplifica con Tangodata, página web de la Secretaría de Cultura del G.C.B.A., que publica totales distintos a los obtenidos de la Dirección General y del portal de la Subsecretaría de Turismo.

Para la difusión de las actividades que se enumeran a continuación, se realizó folletería en el Área de Diseño y Promoción de la Dirección General de Promoción de Congresos y Eventos, publicidad en la página web del Área de Prensa de la Subsecretaría y en los Centros de Información Turística:

- El 10º Aniversario de la muerte de Roberto Goyeneche,
- El Día del Tango,
- La semana del Tango,
- Actividades realizadas por los Amigos de la Calle Corrientes,
- Instituciones tangueras de los Barrios de Almagro, Boedo, San Nicolás, Villa Crespo, San Telmo, Abasto,
- El Segundo Campeonato Mundial de Tango.

<sup>16</sup> Según la Dirección General, en la página web de la Subsecretaría sólo se incorporan aquellos espacios registrados en el Registro de Prestadores Turísticos.

Por otra parte, en el Segundo Campeonato Mundial de Tango se realizó una encuesta en los lugares donde se llevó a cabo el evento, coordinada por el Área de Estadística de la Subsecretaría. Para la realización de la misma se convocó a la encargada del Sector Tango y a 4 pasantes de las carreras de Turismo.

La tarea consistió en realizar un sondeo de opinión entre los turistas que asistieron a las actividades programadas en el marco del Campeonato, mediante un cuestionario a ser respondido *in situ*. Se efectuaron 364 entrevistas. Los datos obtenidos se entregaron al Área de Estadística, la que procesó el material, obteniendo conclusiones sobre cantidad de visitantes, gasto realizado, preferencias respecto de compras, tipos de alojamiento y actividades elegidas, entre otros ítems. Posteriormente, este estudio fue incluido en la página web de la Subsecretaría.

También, se realizaron estadísticas de las Visitas Circuitos Temáticos de Tango y Bares Notables, mediante las cuales se obtuvo el total de visitantes y su procedencia.

### **A. III.2 Bares Notables**

La Ley N° 35 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del 04/06/98, promulgada por Decreto N° 1253/98 del 02/07/98, establece que se se considerará como notable aquel bar, billar ó confitería relacionado con hechos o actividades culturales de significación, los que por su antigüedad, diseño arquitectónico o relevancia local le otorguen un valor propio.

Por la misma Ley se crea la Comisión de Protección y Promoción de los Cafés, Bares, Billares y Confiterías Notables de la Ciudad, integrada por representantes de diferentes organismos del G.C.B.A. uno de los cuáles debería ser del Area de Turismo.

Esta comisión trabaja ad-honorem y tiene entre sus objetivos el de difundir la actividad de los Cafés, Bares, Billares y Confiterías Notables de la Ciudad.

Existen en la actualidad 50 espacios declarados Bares Notables, integrantes del Patrimonio Histórico de la Ciudad. En ellos se pueden apreciar construcciones de valioso interés arquitectónico, espectáculos musicales, libros, exposiciones y diversas actividades culturales.

Entre estos espacios se cuentan bares tradicionales, alternativos, temáticos y literarios. El Tortoni, 36 Billares, La Giralda, Las Violetas y La Biela integran el grupo de Cafés Notables de la Ciudad y se encuentran entre los más antiguos.

De este total, 12 Bares (el 24%) se incorporaron en 2004. Por otra parte, otros tres se encuentran cerrados (uno de los cuales cerró en 2004).

La ubicación geográfica de estos sitios puede apreciarse en el siguiente cuadro:

Barrio	Total por Barrio
Barracas	1
Caballito	1
Colegiales	1
Devoto	1
Mataderos	1
Villa Santa Rita	1
Palermo	2
San Cristóbal	2
Almagro	3
Boedo	3
La Boca	3
Recoleta	3
Retiro	5
San Telmo	6
Montserrat	7
San Nicolás	10
<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la DGDyPT

Puede observarse que los barrios de San Nicolás, Monserrat y San Telmo concentran el 46% del total de Bares Notables.

Dentro de las actividades, el sector realiza visitas guiadas a los Bares Notables. No se verificó la existencia de un criterio de selección definido respecto de la programación de los Bares a visitar<sup>17</sup>.

La convocatoria se realiza mediante el folleto diseñado por el Área Visitas Guiadas, que se entrega a los turistas en los Centros de Información y por medio de la información que se encuentra en la página web, donde se consigna el lugar y hora de encuentro.

El público asistente se reúne y, una vez allí, la Guía Turística cuenta persona por persona, preguntándoles su procedencia.

Conforme a la información suministrada, en 2004 se llevaron a cabo 17 visitas, según el siguiente detalle:

<sup>17</sup> Según la Dirección General, “La selección de los Bares Notables se relaciona con el Programa Música en Bares...” “...y por el cual se tienen en cuenta aquellos Bares en donde se realizan espectáculos musicales.”

	Mes	Visitas	Bares	Total Bares	Total Asist.
1	<b>Marzo</b>	Durante el Festival Buenos Aires Tango c/ Show	Hotel Castelar, London City, El Federal	3	44
2		Barrio Retiro	Florida Garden, Bar Bar O, Plaza Hotel, Queen Bess, Café Café	5	47
3	<b>Abril</b>	Barrio San Cristóbal	Bar Miramar-Bar Cao	2	78
4		Barrio Recoleta	La Biela-Clásica y Moderna	2	66
5	<b>Mayo</b>	Barrio Barracas	El Progreso	1	28
6		La Boca c/show	La Buena Medida- La Perla	2	130
7	<b>Junio</b>	Barrio Boedo c/show	Esquina Homero Manzi- Café Margot	2	63
8		Barrio Santa Rita	Café Don Juan	1	21
9	<b>Julio</b>	Casco Histórico	Café Tortoni-London-Querandí-Pto. Rico-Cedom	5	82
10	<b>Agosto</b>	de Noche c/ show	Café-Café, Florida Garden, Gato Negro	3	22
11		Barrio San Nicolás	El Gato Negro-La Giralda- Petit Colón- Claridge-Richmond-La Ideal	6	46
12	<b>Septiembre</b>	Homenaje al día del Lunfardo y los cafés de la Av. de Mayo	Tortoni-36 billares-London-Castelar	4	37
13		Barrio Almagro	Las Violetas	1	58
14	<b>Octubre</b>	Barrio La Recoleta	Clásica y Moderna- La Biela	2	34
15	<b>Noviembre</b>	Barrio Mataderos- En el día de la Tradición	Bar Oviedo	1	42
16		Barrio La Boca	Bar El Estañó- La Perla	2	36
17	<b>diciembre</b>	Barrio Colegiales	Bar Argos	1	42
<b>Total Bares Visitados</b>				<b>43</b>	<b>876</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la DGDyPT

Puede observarse que el promedio es de 52 asistentes por visita, presentándose sólo en un caso más de 100 y en dos menos de 25 visitantes.

Por otra parte, se organizaron visitas a 33 de los 48 Bares Notables en actividad en 2004 (68,75% del total).

La procedencia de los 876 visitantes, puede apreciarse en el siguiente cuadro:

Procedencia	Turistas	%
Capital y Provincia de Buenos Aires	740	84
Resto del País	41	5
Exterior (*)	95	11
<b>Total</b>	<b>876</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la DGDyPT

(\*) Del total correspondiente a turistas extranjeros, 56 (el 59%) fueron hispano-parlantes (incluyendo entre estos últimos a Brasil).

En todas las visitas realizadas en 2004, la encargada del Sector realizó las tareas de guía acompañada, eventualmente, por un pasante.

Finalmente, se realizó un Mapa turístico de Bares Notables que incluye los 38 Bares catalogados como Notables con anterioridad a 2004. Los 12 sumados a esa categoría en ese año aún no han sido incluidos.

Asimismo, se verificó que la información de asistentes a Bares Notables entregada por el Sector Producto Tango y la que se obtuvo del Área de Estadísticas de la Subsecretaría difieren, siendo 876 visitantes, los informados por el Sector, y 843 los que constan en las estadísticas del año 2004.

### A. III.3 Visitas Temáticas

En 2004 se llevaron a cabo visitas guiadas a Circuitos Temáticos de Tango según se indica en el siguiente cuadro:

Mes	Recorrido	Total Turistas
<b>JUNIO</b>	Vamos a Cantarle a Gardel (c/reserva)	40
<b>JULIO</b>	Homenaje al día del Bandoneón-Recordando a Aníbal Troilo c/ show	56
<b>OCTUBRE</b>	Homenaje a Tita Merello a 100 años de su nacimiento	60
<b>DICIEMBRE</b>	Visita Día Nacional del Tango c/ clase de tango gratuita	44
<b>Total</b>		<b>200</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la DGDyPT

La procedencia de los visitantes es la siguiente:

Procedencia	Turistas	%
Capital y Provincia de Buenos Aires	165	82,5
Resto del País	7	3,5
Exterior (*)	28	14
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la DGDyPT

(\*) Del total correspondiente a turistas extranjeros, 19 (el 68%) eran hispano-parlantes.

Las funciones de guía turística son realizadas únicamente por la encargada del Sector.

### A. IV. Turismo Religioso

El objetivo del Sector es promover el turismo religioso y asesorar a los guías del Área Visitas Guiadas.

En la base de datos que posee el Área, se informa la existencia de los sitios religiosos que se indican en el siguiente resumen:

Lugares de Culto y Celebraciones	Total
Basílicas	14
Catedral	1
Celebraciones Católicas	5
Fiestas Patronales	35
Iglesias Católicas	42
Iglesias Ortodoxas	9
Iglesias Protestantes	8
Mezquitas	3
Peregrinaciones	2
Santuarios	11
Sinagogas	14
<b>Total</b>	<b>74</b>

Fuente: Datos proporcionados por la DGDyPT

No existe constancia de que la información suministrada sea la totalidad de Lugares de Culto existentes en la C.A.B.A., ni del tipo de relevamiento que se efectuó.

Consta, también, un detalle de los días feriados de Pascuas y Carnavales hasta el año 2020. Esta información que se decide en Roma, es enviada a la Nunciatura y de allí, se le remite al encargado del Sector. Por esta información recibe consultas de diversos funcionarios y entidades privadas, que necesitan de la misma para programar sus actividades.

En cuanto a visitas guiadas, existe un solo circuito religioso temático específico: Las 7 iglesias en Semana Santa. El mismo es realizado por el Área de Visitas Guiadas y los pasantes son asesorados por el encargado del Sector a requerimiento de los mismos.

No consta que se hayan encarado acciones tendientes a la formación de guías especializados.

### **A. V. Buenos Aires en la Escuela**

El Programa Buenos Aires en la Escuela, de la Dirección General de Educación de la SED, comenzó a mediados del mes de mayo de 2002 y se presentó oficialmente el 12 de julio del mismo año en la Casa de la Cultura. Se realizó durante los años 2002, 2003, 2004 y se desarrolla durante 2005.

La tarea consiste en la realización de visitas guiadas, entre mayo y noviembre, para los alumnos de las escuelas de la Ciudad a circuitos de interés educativo con contenido histórico, teniendo como objetivo central la participación del residente de Ciudad y particularmente los niños y docentes, ofreciéndoles la posibilidad de conocer la misma, y posibilitarles una oferta turística cultural que promueva su conocimiento, uso e integración.

A los efectos de su puesta en marcha se nos informó que se rubricó un convenio entre la Dirección General de Educación y la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística, cuyo análisis se encuentra en el Anexo II del presente informe. Cabe aclarar que en la copia obtenida no consta la fecha ni el período del mismo.

En 2004, durante los meses de febrero, marzo y abril, debido al cambio de autoridades, se procedió a la interiorización del Programa, coordinación con la Secretaría de Educación y relevamientos, con el fin de definir las acciones.

Se presentaron nuevos circuitos y se reelaboraron los existentes. A partir del mes de abril, comenzó la capacitación de los pasantes y, de mayo a noviembre, se desarrolló la práctica de los pasantes, concomitantemente con la realización de las visitas.

Las solicitudes de Visitas son realizadas por los Colegios a la Secretaría de Educación, quien deriva el pedido por fax a la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.

Finalmente, se informó que en el mes de mayo de 2005 se firmó un convenio bianual, entre la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y la Dirección General de Educación.

La cantidad de visitas programadas y llevadas a cabo se observa en el siguiente cuadro:

<b>Visitas del Programa Buenos Aires en al Escuela</b>					
<b>Mes</b>	<b>Total Programadas</b>	<b>Total Realizadas s/programación</b>	<b>Total Suspendidas</b>	<b>Total Reprogramadas</b>	<b>Total Alumnos</b>
Mayo	11	9	2	1	346
Junio	18	10	8		281
Julio	10	6	4		180
Agosto	18	12	5		338
Septiembre	17	18	-	1	491
Octubre	16	16	-		485
Noviembre	16	9	7	2	231
	<b>106</b>	<b>80</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>2.352</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la DGDyPT

Del cuadro precedente se puede advertir que de las 106 visitas programadas fueron suspendidas 26 (24,53% del total), de las cuales, a su vez, 4 fueron reprogramadas.

El total de Visitas por Circuito es el que se indica en el siguiente cuadro:

<b>Circuito</b>	<b>Total Visitas</b>	<b>Total Alumnos por circuito</b>
San Telmo	2	57
Av. De Mayo	4	181
Barrio Belgrano	4	121
Ingleses en Retiro	4	109
Plaza San Martín	4	123
Recoleta	4	119
Españoles en Av. de Mayo	5	122
Rev. De mayo	5	165
Belgraniano	6	162
Genoveses de la Boca	8	259
Inmigrantes y el Puerto	8	226
Sanmartiniano	8	217
Transporte en la Ciudad	8	215
Sarmiento en Palermo	10	276
	<b>80</b>	<b>2.352</b>

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la DGDyPT

El Sector confecciona unas planillas de control donde se asientan las visitas efectivamente realizadas, las suspendidas, los datos del colegio, distrito escolar, grado, cantidad de alumnos y nombre del guía designado. Cabe mencionar que el registro de actividades enviado originalmente y las planillas de control, tienen discrepancias, tomándose para el análisis precedente los datos volcados en las planillas.

Según convenio, se admiten hasta un máximo de 30 alumnos por visita observándose que en 18 casos la cantidad de alumnos superó la máxima permitida.

Los Distritos Escolares cuyas escuelas participaron de más visitas son el DE N° 5 (18 visitas), el DE N° 20 (13 visitas) y el DE N° 21 (8 visitas). Entre estos 3 distritos totalizaron 39 visitas, representando aproximadamente el 50% del total.

## **A. VI. Desarrollo Turístico en Barrios**

Es tarea del Área elaborar estrategias para darle valor turístico a los diferentes barrios de la Ciudad, trabajando en la elaboración de proyectos con diferentes sectores de la comunidad.

A estos efectos, se llevaron a cabo diversas tareas en conjunto con diferentes áreas del Gobierno de la Ciudad, ONGs y sectores privados como por ejemplo: Cultura Abasto, Palermo Vivo, Centro de Comerciantes Mayoristas del Once, Flores a Puertas Abiertas, Centros Comerciales a Cielo Abierto, Asociación Amigos de la Av. Corrientes, Peatonal Lavalle y Obelisco, Asociación Anticuarios y Amigos de San Telmo, Calle Murillo, Comisaría del Turista, Junta de estudios Históricas del barrio de Boedo, Ordenamiento del Espacio Público del G.C.B.A., Comunicación Social del G.C.B.A., Secretaría de

Cultura del G.C.B.A., Dirección de Música del G.C.B.A., Dirección General de Museos del G.C.B.A. y CGPs.

Se efectuaron encuentros con cada una de estas instituciones con la finalidad de proyectar la realización de un calendario de actividades destacando los productos que ofrecen, las ofertas culturales y deportivas de cada barrio.

Se realizó folletería de los eventos barriales en el Área de Prensa, para distribuir en Centros de Información Turística, CGPs y Asociaciones participantes.

Se comenzó, en diferentes barrios, con la colocación de la nueva cartelería “Usted está aquí”, que sirve de orientación al turista. Algunos de ellos fueron los carteles que indican: “Abasto Tango y Arrabal”, “Belgrano Historia y Recuerdos”, “Belgrano Barrancas y Paisaje”, “Ribera Norte”. Este trabajo se realizó conjuntamente con el CGP 2 Sur, el CGP 13 y la Dirección General del Ordenamiento del Espacio Público.

Se trabajó en eventos especiales: “Semana Santa en Buenos Aires”, “Desfile de Autos Antiguos”, “Aniversario del Barrio de Boedo”, “Semana del Turismo”, “Primer Festival Cultura Abasto”, “A leer Jugando”, “Flores a Puertas Abiertas”, “Fin de Año en Buenos Aires”. La colaboración del Área consistió en la elaboración de folletería y apoyo logístico (luz, sonido, intercomunicadores, colocación de escenarios, gestión para el corte de calles, seguridad e higiene).

Para estos eventos se trabajó con la Cámara Argentina de Mediana Empresa (CAME), la Federación de Centros Comerciales a Cielo Abierto, Cascos Urbanos, Centros Comerciales, CGP N° 6, Artesanos del Cabildo, la Dirección Comunicación Social, Palermo Vivo (Asociación de Instituciones integrada por el Club de Amigos, Jardín Japonés, Casa Joven y Planetario).

Cabe aclarar que no se implementó un registro uniforme o esquematizado que dé cuenta del total de actividades realizadas y de los resultados obtenidos.

## **B. Servicios Directos – Visitas Guiadas**

El área se ocupa de desarrollar el diseño de circuitos turísticos a través de trabajos de investigación y relevamiento del patrimonio histórico, cultural y arquitectónico de la Ciudad, de programar visitas guiadas gratuitas para residentes y turistas, y de organizar y realizar visitas guiadas temáticas con motivo de acontecimientos, eventos o fechas especiales<sup>18</sup>.

El objetivo del área es concientizar y dar a conocer la memoria y la historia de la Ciudad tanto a residentes como a turistas del interior del país y del extranjero.

El área está conformada por nueve personas, seis de planta permanente y tres con contrato de locación de servicios, que desempeñan las siguientes tareas:

---

<sup>18</sup> Responsabilidades Primarias de las Áreas y Sectores, Resolución N° 247-SSTUR-2004 y Resolución N° 1-SSTUR-2005.

- Una coordinadora del sector, encargada de efectuar, entre otras tareas, el diseño de los nuevos circuitos turísticos, coordinar el relevamiento, la investigación y la actualización bibliográfica del patrimonio turístico, histórico y cultural de la ciudad de Buenos Aires, la elaboración de los textos de los folletos y de la información brindada en las visitas guiadas programadas.
- Una subcoordinadora encargada de efectuar el enlace con las instituciones y organismos que se visitan en los distintos circuitos turísticos programados y el diseño de la información estadística anual y mensual de asistencia a las visitas guiadas, entre otros.
- Una persona a cargo de relevar, investigar e informar sobre todos los atractivos de tipo arquitectónico existentes en los distintos circuitos turísticos visitados.
- Dos personas encargadas de completar la base de datos del área, realizar la carga de datos para la confección de las estadísticas del sector, procesar y actualizar la información sobre visitas guiadas y circuitos autoguiados que figuran en el “Portal de Turismo de Buenos Aires” de la página web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires<sup>19</sup>, entre otras tareas.
- Cuatro personas que guían en la totalidad de las visitas realizadas en el área.

Anualmente se realizan dos tipos de visitas guiadas, las programadas por el área y las realizadas por pedidos especiales de otras áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o de instituciones externas.

### **Visitas Guiadas Programadas por el Área**

Dentro de las visitas guiadas programadas por el área es posible distinguir entre las que se realizan a pie y las que se realizan en bus. Las mismas se organizan sobre la base de circuitos diagramados tanto en barrios de gran desarrollo turístico como San Telmo y La Boca, como en barrios no tradicionales turísticamente, como por ejemplo Flores o Caballito. Si bien hay barrios o zonas de la Ciudad a las que se concurre periódicamente, desde el área se busca recorrer distintas zonas e instituciones. Así, un barrio puede contar con cuatro o cinco circuitos diferentes. De esta forma, hay recorridos que se realizan anualmente debido a la importancia turística o histórica de la zona, por ejemplo, los recorridos por los barrios de San Telmo y Balvanera, al mismo tiempo que se diseñan nuevos circuitos y se suspenden otros. El diseño es responsabilidad de la coordinación del área, pero también se tiene en cuenta, al momento de realizar la programación, pedidos formales efectuados por Centros de Gestión y Participación, Asociaciones Barriales o Juntas de Estudios

<sup>19</sup> <http://www.bue.gov.ar/recorridos/>

Históricos de la Ciudad que busquen incentivar el conocimiento de barrios no desarrollados turísticamente. Cuando se diseña un nuevo circuito, éste se eleva a la Dirección General para su evaluación y posterior aprobación.

Por otra parte, también colaboran con el sector de Desarrollo en Barrios de la Coordinación de Productos Turísticos en el diseño de recorridos y aportan material para la confección de folletos de los distintos barrios en los que este sector se encuentre trabajando.

En el cuadro que figura a continuación es posible observar el total de circuitos desarrollados entre los años 2002 y 2004, al igual que el total de visitas guiadas realizadas en ese periodo, y el promedio de visitas por circuito.

<b>Año</b>	<b>Circuitos</b>	<b>Visitas Guiadas</b>	<b>Visitas/Circuitos</b>
2002	60	459	8
2003	83	276	3
2004	74	210	3

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Cabe aclarar que el mayor número de visitas efectuadas en el año 2002 se debió a que contaban con pasantes de escuelas de turismo que cumplían las funciones de guías. De la entrevista con la coordinación surge que esta modalidad fue abandonada puesto que en muchos casos los pasantes se ausentaban y al estar programadas las visitas debían ser cubiertas por el personal del sector. En la actualidad, los pasantes que se desempeñan en el área no guían de manera individual sino que acompañan en la visita al personal del área.

La difusión de las actividades realizadas por el área se lleva a cabo a través de un folleto con el cronograma de visitas guiadas, que es posible retirar en los Centros de Información Turística y a través del Portal de Turismo de Buenos Aires en Internet. Para ello, la programación debe realizarse con más de dos meses de anticipación<sup>20</sup>.

Una vez definida la programación, la información se envía a la Dirección General de Ferias y Congresos, quienes son los encargados de realizar el diseño, confección y posterior distribución de los folletos a los Centros de Información Turística. De los procedimientos de auditoría efectuados surge que a comienzos del mes de agosto del corriente año, el folleto conteniendo la programación de agosto y septiembre no se encontraba disponible en los mencionados Centros.

En el siguiente cuadro es posible observar el total de visitas guiadas programadas y realizadas durante el año 2004. La diferencia entre lo programado y lo realizado, en el caso de las visitas a pie obedece a

<sup>20</sup> Al momento de finalización de las tareas de campo de la presente auditoría el área había programado las visitas guiadas hasta fines del mes de octubre.

suspensiones por motivos climatológicos, y en el caso de las visitas en bus, éstas se suspendieron por falta de transporte.

Mes	Visitas a Pie Programadas	Visitas a Pie Realizadas	Visitas en Bus Programadas	Visitas en Bus Realizadas	Total Visitas Programadas	Total Visitas Realizadas
Enero	15 (*)	15 (*)	2	0	17	15
Febrero	13	13	2	0	15	13
Marzo	14	14	2	2	16	16
Abril	19	17	2	2	21	19
Mayo	16	16	2	2	18	18
Junio	15	15	2	2	17	17
Julio	22	22	2	2	24	24
Agosto	19	20	2	2	21	22
Septiembre	17	17	2	2	19	19
Octubre	17	17	2	2	19	19
Noviembre	14	14	2	1	16	15
Diciembre	12	11	2	2	14	13
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>191</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>217</b>	<b>210</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

(\*) Una visita se suspendió y se realizó otra no incluida en los folletos

Surge del cuadro que las visitas guiadas a pie sufrieron 6 alteraciones (en abril, agosto y diciembre), que representan el 3% del total programado. Las Visitas en bus sufrieron 5 alteraciones (en enero, febrero y noviembre), que representan el 21%. Estas once alteraciones representan un 5% del total de visitas programadas.

### Visitas Guiadas a Pie

Estas visitas se realizan los viernes y sábados por la tarde y los días domingos por la mañana. En ocasiones tales como periodo de vacaciones o feriados se programan recorridos otros días de la semana. Durante el año 2004 se realizaron tres programaciones especiales de visitas guiadas. La primera durante el periodo de Semana Santa con un total de seis visitas, la segunda en el área del Casco Histórico de la Ciudad de Buenos Aires, siendo organizada conjuntamente con la Dirección General de Casco Histórico de la Secretaría de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esta actividad se desarrolló entre los meses de julio y agosto y contó con un total de dieciséis visitas. Por último, en septiembre y octubre, en ocasión de la celebración del Día Internacional del Turismo, se realizaron ocho visitas en diversos puntos de la Ciudad.

Para esta modalidad no se necesita inscripción previa, los asistentes se presentan en el punto de encuentro a la hora indicada en el folleto.

Tal como fue mencionado precedentemente, durante el año 2004 se programaron ciento noventa y tres visitas guiadas y se realizaron ciento noventa

y una, suspendiéndose cuatro por razones climatológicas, y realizándose dos que no fueron incluidas en la programación impresa. Asimismo, cabe aclarar que en el total realizado se incluyen dieciséis visitas guiadas a bares notables que si bien están a cargo de personal del área de Productos Turísticos, su difusión se hace por los mismos medios que las visitas a pie y en bus.

Una vez que las personas se reúnen en el punto de encuentro, el guía, identificado con una credencial, se presenta, explica brevemente el contenido de la visita a realizar, y pide que aquellas personas que no sean residentes de la Ciudad de Buenos Aires se presenten y digan de dónde son. De igual modo, al comienzo y al final de la visita el guía cuenta a los asistentes. Las estadísticas del área se confeccionan sobre la base de esta información.

Durante el año 2004, ocho mil novecientos catorce personas asistieron a las visitas guiadas, con un promedio de setecientos cuarenta y tres personas por mes. Tal como se desprende del cuadro que figura a continuación el mayor número de asistentes se concentró en los meses de abril, julio y agosto. Estos meses superan el promedio de dieciséis visitas mensuales ya que durante los mismos se programaron visitas adicionales teniendo en cuenta el feriado de Semana Santa y las vacaciones de invierno. Por otra parte, si consideramos el promedio de asistentes por visitas, sólo los asistentes de febrero y abril superan dicho promedio. Asimismo, diciembre es el mes que tiene la menor cantidad de visitas mensuales, al igual que público asistente y cantidad de asistentes por visita.

Mes	Visitas Guiadas	Total Asistentes Visitas Guiadas	Promedio Asistentes por Visita	%
Enero	15	555	37	6,23
Febrero	13	790	61	8,86
Marzo	14	590	42	6,62
Abril	17	1514	89	16,98
Mayo	16	726	45	8,14
Junio	15	542	36	6,08
Julio	22	896	41	10,05
Agosto	20	811	41	9,10
Septiembre	17	737	43	8,27
Octubre	17	782	46	8,77
Noviembre	14	601	43	6,74
Diciembre	11	370	34	4,15
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>8914</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Respecto de la procedencia de los asistentes, el 83,41% son residentes de la Ciudad de Buenos Aires, el 5,51% reside en el interior del país y el 11,08%

corresponde a turistas extranjeros. En el siguiente cuadro es posible apreciar el total de asistentes mensuales agrupados según lugar de residencia.

Mes	Lugar de Residencia			Total Asistentes Visitas Guiadas
	Residentes en Ciudad de Buenos Aires	Turistas del Interior del País	Turistas Extranjeros	
Enero	472	2	81	555
Febrero	705	1	84	790
Marzo	514	30	46	590
Abril	1360	67	87	1514
Mayo	603	46	77	726
Junio	467	25	50	542
Julio	722	98	76	896
Agosto	609	66	136	811
Septiembre	584	51	102	737
Octubre	662	49	71	782
Noviembre	476	21	104	601
Diciembre	261	35	74	370
<b>Total</b>	<b>7435</b>	<b>491</b>	<b>988</b>	<b>8914</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Del cuadro anterior surge que los residentes de la Ciudad de Buenos Aires constituyen la mayoría de los asistentes a las visitas guiadas durante todos los meses año, seguidos en segunda instancia por los turistas extranjeros. Sólo en el mes de julio, los residentes del interior del país superan a estos últimos. Por otra parte, agosto es el mes que concentra mayor número de turistas extranjeros, mientras que marzo es el mes en el que menos asistieron a las visitas. La mayor proporción de asistentes residentes en la Ciudad de Buenos Aires se registra en el mes de abril (90%) y la menor en agosto (75%), mientras que la mayor proporción de asistentes del interior del país y turistas extranjeros se da en los meses de julio (11%) y agosto (17%) y la menor proporción en los meses de febrero (0,13%) y abril (6%) respectivamente.

### **Circuitos**

Durante el año 2004, el área realizó visitas guiadas a pie en sesenta y nueve circuitos diferentes. Se registra una disminución respecto del año 2003 (79 circuitos) tanto en el total de circuitos como en la cantidad de visitas realizadas, dado que en 2004 no se visitaron circuitos tales como “Saavedra”, “Mataderos, campo y tradición” o “Parque Avellaneda”, y tampoco se crearon nuevos. Para el año 2005 el área ha dispuesto la implementación de cuatro nuevos recorridos.

Tal como ha sido comentado, un barrio puede contar con diversos circuitos, ya sea porque cada recorrido abarca distintas zonas de un mismo barrio, o porque un mismo barrio es abordado desde tópicos diferentes. Así, por ejemplo, durante el año 2004, en el barrio de Caballito se realizaron cuatro recorridos diferentes<sup>21</sup>, y en el barrio de Recoleta seis<sup>22</sup>.

A los fines de este informe, se ha agrupado el total de circuitos y sus variantes en dieciocho grupos. Algunos comprenden barrios, y otros refieren a acontecimientos de la historia nacional o a personajes históricos. En el cuadro que figura a continuación se pueden observar el total de las visitas guiadas y asistentes a cada uno de los circuitos, así como también el porcentaje de incidencia en el total de cada uno de ellos.

Circuitos	Visitas	%	Asistentes	%	Asist/Visitas
Casco Histórico	29	15.18	1149	12.89	40
Palermo	19	9.95	833	9.34	44
Bares Notables	16	8.38	839	9.41	52
Puerto Madero y Costanera Sur	16	8.38	632	7.09	40
San Telmo	14	7.33	837	9.39	60
Recoleta	13	6.81	606	6.80	47
Flores	13	6.81	516	5.79	40
La Boca	12	6.28	495	5.55	41
Caballito	11	5.76	428	4.80	39
Abasto	6	3.14	217	2.43	36
Barracas	6	3.14	157	1.76	26
Belgrano	5	2.62	182	2.04	36
Evocando a Federico García Lorca	5	2.62	285	3.20	57
Las Iglesias de Buenos Aires	3	1.57	574	6.44	191
Pompeya	3	1.57	202	2.27	67
Plaza San Martín	3	1.57	136	1.53	45
Calle Florida	1	0.52	119	1.33	119
Otros <sup>23</sup>	16	8.38	707	7.93	44
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100.00</b>	<b>8914</b>	<b>100.00</b>	<b>47</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Si bien el mayor número de asistentes se registra en aquellos circuitos en los que se realizaron mayor cantidad de visitas guiadas, al considerar el promedio de asistentes por visita, los circuitos que sobrepasan ese promedio no

<sup>21</sup> “Caballito, historia de una veleta”, “Caballito y sus museos”, “Caballito en la presidencia de Alvear” y “Parque Rivadavia”.

<sup>22</sup> “Recoleta”, “Recoleta, arte y paisaje”, “Recoleta, avenida Alvear”, “Recoleta, cementerio”, “Recoleta, Facultad de Ingeniería y su museo”, “Recoleta, rincones parisinos”.

<sup>23</sup> Se incluyeron los circuitos “Arte, Poesía y Religión del Bajo”, “Costanera Norte” y “Balvanera”, “Circuito Belgraniano”, “Tita Merello en la calle Corrientes”, “Circuito Diplomático”, “Homenaje Día del Bandoneón”, “El Silencio Pétreo” y “Plaza Lavalle”, “Vamos a Cantarle a Gardel”, “Homenaje Día del Lunfardo”, “Circuito Revolución de Mayo”

son aquellos de realización periódica. Tal es el caso de los circuitos “Las Iglesias de Buenos Aires” y “Calle Florida” que formaron parte de la programación realizada especialmente para Semana Santa, y tuvieron la mayor cantidad de asistentes por visita. En cuanto a los barrios que contaron con mayor cantidad de asistentes por visita guiada en primer termino se ubicó el barrio de Pompeya, una zona no desarrollada turísticamente, seguida por San Telmo que sí es un barrio de amplio desarrollo turístico. Barracas fue el recorrido que contó con menor promedio de asistentes.

Sobre el total de visitas guiadas realizadas en el año 2004, el 69% de las mismas contó con una concurrencia entre una y cincuenta personas y el 25% con una concurrencia de entre 51 y 100 personas, tal como figura en el siguiente cuadro.

Cantidad de Asistentes	Visitas Guiadas	%
De 1 a 50 personas	132	69
De 51 a 100 personas	47	25
De 101 a 150 personas	11	6
Más de 151 personas	1	1
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Por otra parte, el 71% contó con una asistencia de entre 20 y 80 personas, mientras que las visitas de entre 35 y 45 asistentes representaron el 25% del total.

En el cuadro que figura a continuación es posible observar las diez visitas guiadas que contaron con mayor cantidad de asistentes, y las diez que contaron con menor cantidad.

Visitas Guiadas a Pie con Mayor Cantidad de Asistentes			Visitas Guiadas a Pie con Menor Cantidad de Asistentes		
Fecha	Circuito	Asistentes	Fecha	Circuito	Asistentes
09/04/2004	Las Iglesias de Buenos Aires	374	04/12/2004	Abasto	13
11/04/2004	Recoleta, cementerio	133	13/02/2004	La Boca (visitando dos atelier)	12
10/04/2004	Las Iglesias de Buenos Aires	130	08/07/2004	Belgrano	12
29/05/2004	Bares Notables de La Boca, con visita a Museo y show	130	25/07/2004	Casco Histórico, Eje Institucional Plaza de Mayo	12
10/04/2004	Avenida de Mayo	125	10/07/2004	Costanera Sur	9

14/02/2004	San Telmo, historia y antigüedades	122	11/07/2004	Casco Histórico, Eje Institucional Plaza de Mayo	9
09/04/2004	Calle Florida	119	23/05/2004	Circuito Revolución de Mayo	8
25/09/2004	San Telmo, Día Internacional del Turismo	119	05/11/2004	Costanera Sur	8
21/02/2004	Flores, Casco Histórico	112	16/01/2004	Palermo Parques y Lagos	6
27/03/2004	Palermo zona Las Cañitas	110	11/12/2004	Flores, Casco Histórico	6
	<b>Total</b>	<b>1474</b>		<b>Total</b>	<b>95</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

A las diez visitas guiadas con mayor cantidad de asistentes (que representan el 5% del total de visitas) concurren mil cuatrocientas setenta y cuatro personas, representando el 17% del total de asistentes, mientras que a los diez restantes asistieron noventa y cinco personas, lo que representa el 1% del total de asistentes anuales.

Entre las visitas con mayor cantidad de asistentes se encuentran cinco de las seis programadas especialmente para Semana Santa y una de las actividades de la Semana del Turismo.

Asimismo, en las visitas con menor cantidad de asistentes se encuentran dos del recorrido "Casco Histórico, Eje Institucional Plaza de Mayo", a pesar que esta zona es una de las que tuvo mayor cantidad de asistentes totales y visitas guiadas durante el año.

Por último, cabe señalar que hay circuitos que figuran en ambos grupos, lo que podría indicar que los factores climatológicos o la elección del día y del horario de realización de la visita pueden influir en el número de asistentes.

### ***Visitas Guiadas Bilingües***

En el año 2004 asistieron a las visitas guiadas a pie 988 turistas residentes en distintas partes del mundo. El 60% de los mismos provino de América, el 36% de Europa y el 4% restante de Asia, África y Oceanía.

El área cuenta con un solo guía de turismo bilingüe, que es personal de planta permanente y desempeña funciones de lunes a viernes. Cabe destacar que veinticuatro de las veinticinco visitas guiadas hechas durante el año fueron en día viernes. El 88% de las visitas guiadas bilingües se realizaron en circuitos considerados turísticos.

A los fines del presente análisis se tomaron cuatro zonas consideradas turísticas y dos que no lo son a fin de poder verificar la incidencia de turistas extranjeros en el total de visitantes. Los resultados se expresan en el siguiente cuadro.

Circuito	Asistentes	Turistas Extranjeros	%
La Boca	495	111	22,42
Recoleta	606	94	15,51
San Telmo	837	129	15,41
Casco Histórico	1149	140	12,18
Flores	516	23	4,46
Caballito	428	8	1,87

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

En las zonas de desarrollo turístico el número de visitantes extranjeros supera el 10%, mientras que en los barrios que no lo son, los turistas extranjeros no alcanzan al 5% de los asistentes.

Por otra parte, si sólo se consideran las visitas guiadas bilingües en los barrios turísticos, se puede observar que el porcentaje de turistas extranjeros se incrementa notablemente (al 26% en La Boca y al 38% en San Telmo, por ejemplo).

Del total de turistas extranjeros que asistieron a las visitas guiadas durante el año 2004, el 59% de los asistentes eran hispano hablantes. Si se divide el total de visitas guiadas en bilingües y no bilingües, el porcentaje de asistentes no hispano hablante, sobre el total de extranjeros, asciende del 34% en las visitas guiadas no bilingües al 69% en las bilingües, tal como puede observarse en el siguiente cuadro.

Tipo de Visita	Total Asistentes	Turistas del Exterior	% Turistas del Exterior	Extranjeros Hispano Hablantes	% Hispano Hablantes	Extranjeros no Hispano Hablantes	% no Hispano Hablantes
Bilingües	768	217	28,26	67	30,88	150	69,12
No Bilingües	8146	771	9,46	512	66,41	259	33,59
<b>Total</b>	<b>8914</b>	<b>988</b>	<b>11,08</b>	<b>579</b>	<b>58,60</b>	<b>409</b>	<b>41,40</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

De igual modo, puede apreciarse que el porcentaje de turistas provenientes del exterior asciende a casi el 30% del total de asistentes en el caso de las visitas guiadas bilingües, mientras que en las no bilingües es del 9%. Esta situación haría necesario contar con más guías de turismo bilingües a fin de brindar una mayor oferta en el área, acorde con el incremento del turismo internacional en la Ciudad de Buenos Aires.

### Visitas Guiadas en Bus

Entre las visitas guiadas programadas por el área se encuentran aquellas que se efectúan en bus. Se programan dos visitas mensuales a realizarse los días sábados por la tarde.

La difusión de las visitas se hace a través del mismo folleto que se edita para las visitas guiadas a pie y a través del “Portal de Turismo de Buenos Aires”. Al realizarse en un micro con capacidad limitada, estas visitas requieren la inscripción previa de los asistentes. La misma se realiza por teléfono el último día hábil del mes anterior a la visita. Una vez cubierto el cupo se abre una lista de espera. El día previo a la realización de la visita guiada, se llama por teléfono a la totalidad de las personas inscriptas a fin de confirmar su asistencia. Si la persona inscripta confirma que no puede realizar la visita, entonces se convoca a quien está anotado en la lista de espera. Cabe aclarar que estas visitas guiadas no cuentan con guía bilingüe.

Este tipo de visitas guiadas se realiza en micros pertenecientes a la Empresa Nueva Chevallier S.A. Los términos de prestación del servicio se encuentran estipulados en un Convenio Administrativo de Colaboración Turística suscripto entre la Empresa y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, cuyo contenido se describe en el Anexo III

En el año 2004 se realizaron diecinueve de las veinticuatro visitas programadas. Las visitas suspendidas fueron por falta de transporte. En el cuadro que figura a continuación se puede observar el total de asistentes mensuales a las visitas, agrupados por lugar de procedencia.

Mes	Lugar de Residencia			Total Asistentes Visitas Guiadas
	Residentes en Ciudad de Buenos Aires	Turistas del Interior del País	Turistas Extranjeros	
Enero	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0
Marzo	45	0	7	52
Abril	46	0	10	56
Mayo	49	0	3	52
Junio	60	0	6	66
Julio	56	0	8	64
Agosto	60	1	3	64
Septiembre	56	0	8	64
Octubre	60	0	4	64
Noviembre	32	0	0	32
Diciembre	56	0	8	64
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>578</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Sobre el total de asistentes del año, el 89,97% correspondió a residentes de la Ciudad de Buenos Aires, el 9,86% a turismo extranjeros, y el 0,17%

restante a turistas del interior del país. Como este tipo de visita requiere de inscripción previa, los turistas que asisten a las mismas lo hacen porque han sido inscriptos por un tercero o porque se encuentran residiendo temporalmente en la Ciudad de Buenos Aires. Esto surge del análisis de las planillas de inscripción, en las que puede observarse extranjeros que se inscriben a diversas visitas guiadas a lo largo de varios meses.

Teniendo en cuenta que estas visitas tienen un cupo de treinta y dos asistentes por micro, tuvieron un 95% de ocupación anual. Los meses de marzo, abril y mayo tuvieron una ocupación inferior al 90%, mientras que el resto de los meses la ocupación fue total.

Durante el año 2004 se guiaron cinco circuitos, uno más que en el 2003. Para el corriente año se programaron cuatro nuevos circuitos, alguno de los cuales ya se han comenzado a implementar. La cantidad de visitas realizadas, en el año 2004, por cada uno de los circuitos se observa en el siguiente cuadro.

Circuitos	Visitas
Itinerario Evocativo Eva Perón	5
Itinerario Evocativo Carlos Gardel	6
Itinerario Evocativo Jorge Luis Borges	3
Itinerario Evocativo Domingo Faustino Sarmiento	1
Circuito Histórico Cultural Deportivo	4
<b>Total</b>	<b>19</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGyPT

### Visitas Guiadas no Programadas por el Área

Además de las visitas guiadas descriptas precedentemente, realizan otro tipo de visitas a las que denominan especiales. Las mismas no son programadas por el área sino que se realizan a partir del pedido de terceros. Este pedido puede ser efectuado por distintas áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, o por diversas instituciones tales como establecimientos educativos, fundaciones, entre otros. En el caso de estos últimos el pedido puede llegar a la propia Dirección General o haber sido derivado desde la Subsecretaría de Turismo o la Jefatura de Gobierno. Una vez recibido el pedido por nota, el personal del área se pone en contacto con el solicitante a fin de implementar el pedido. Del análisis de las notas surge que la institución puede solicitar la realización de un itinerario en especial o puede dejar la elección del mismo a cargo del personal del área. De igual modo, puede realizar el pedido de la visita guiada para una fecha en particular o puede dejar esto a decisión del área. El pedido en una fecha en particular, habitualmente lo realizan aquellas instituciones que no son de la Ciudad de Buenos Aires.

Si la visita guiada se realiza, al finalizar la misma se le pide al coordinador del grupo asistente que complete una encuesta de satisfacción respecto de la gestión de solicitud de la visita, la evaluación del servicio y el desempeño del

guía. Estas encuestas se archivan en el área, y utilizan a modo de control interno, pero no se procesan los resultados de las mismas.

Durante el año 2004 se solicitaron noventa y una visitas guiadas y se realizaron sesenta y cuatro, tal como figura en el siguiente cuadro.

Mes	Total Visitas Solicitadas	Visitas Suspendidas	Visitas Realizadas
Enero	1	0	1
Febrero	4	1	3
Marzo	6	5	1
Abril	3	0	3
Mayo	4	0	4
Junio	6	1	5
Julio	3	0	3
Agosto	18	5	13
Septiembre	8	2	6
Octubre	12	2	10
Noviembre	21	10	11
Diciembre	5	1	4
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>27</b>	<b>64</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Sobre el total de visitas solicitadas, el 70% se llevó a cabo, y el 30% restante fueron suspendidas a pedido del solicitante. En base a la información aportada por el área surge que el itinerario más solicitado es el City Tour, representando el 33% de las visitas realizadas. También se efectuaron visitas guiadas en la zona del Casco Histórico, y en barrios tales como San Telmo, La Boca, Palermo y Recoleta, entre otros.

Cabe aclarar que el 20% de las visitas no especificaba el circuito realizado.

Circuitos	Visitas
City Tour	21
Casco Histórico y zonas aledañas	7
Palermo	5
La Boca	5
Otros Barrios	10
Circuitos Biográficos	3
Sin datos	13
<b>Total</b>	<b>64</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

En cuanto a la conformación de los grupos que realizaron visitas guiadas durante el año 2004, la misma puede observarse en el cuadro que figura a continuación.

Instituciones Solicitantes	Visitas
Asistentes a Congresos y Eventos Internacionales	17
Establecimientos Educativos	15
Prensa	12
Delegaciones Oficiales	4
Otros	16
<b>Total</b>	<b>64</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

Las características de las instituciones solicitantes hacen que varíe el número de personas para los que se realiza la visita. Durante el año 2004, a modo de ejemplo, podemos mencionar una visita guiada organizada en el mes de febrero, para un periodista de un medio de prensa noruego, y un City Tour realizado en el mes de abril para un Congreso de Agentes de Viajes al que asistieron ciento diez personas. En base a esto, el área informa un total de mil ochocientos ocho asistentes al servicio de visitas guiadas especiales durante el año 2004.

### C. Servicios Indirectos

Tal como se ha señalado precedentemente, durante el año 2004 el Área de Servicio Indirectos dependía de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística. La Resolución N° 1-SSTUR-2005 modifica la dependencia y la denominación del área, pasando a depender de la Subsecretaría de Turismo y modificando su nombre por el de Área de Servicios Turísticos.

Según un Informe de Operatoria elaborado por la coordinación del área, en el año 2004 en la misma se desempeñaron seis personas en los siguientes sectores:

- **Hotelería:** el sector cumple funciones de acuerdo con lo estipulado por la Ordenanza N° 36.136, que reglamenta el funcionamiento de los albergues turísticos, gestiona a través de la Dirección General de Tránsito y Transporte de la Secretaría de Infraestructura y Planeamiento del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires la entrega de los permisos de ascenso y descenso de pasajeros, y colabora con el área de Registro de Prestadores de la Subsecretaría de Turismo en la verificación de establecimientos.
- **Agencia de Viajes:** este sector confecciona la base de datos de las agencias de viajes de turismo receptivo de la Ciudad de Buenos Aires, y colabora con el área de Registro de Prestadores de la Subsecretaría de Turismo en la verificación de establecimientos.

- Gastronomía: este sector colabora con el área de Estudio de Mercado de la Subsecretaría de Turismo en la conformación de estadísticas y base de datos, verifica que los datos publicados en este rubro en la página web del Gobierno de la Ciudad sean correctos, y colabora con el área de Registro de Prestadores de la Subsecretaría de Turismo en la verificación de establecimientos.
- Transporte Turístico: el sector colabora con el área de Registro de Prestadores de la Subsecretaría de Turismo en la verificación de establecimientos.

### Sector Hotelería

Este sector se ocupa del registro, verificación y categorización de los alojamientos turísticos en el marco de la Ordenanza N° 36.136/80.

Las principales características y el alcance de la norma se encuentran descriptos en el Anexo IV.

En el Informe de Operatoria proporcionado por el área se informa que en el transcurso del año 2004 el sector no ha realizado fiscalizaciones de alojamientos turísticos por no contar con los recursos humanos para tal fin. De igual modo, manifiestan haber realizado relevamientos de establecimientos hoteleros a efectos de realizar las verificaciones correspondientes para el otorgamiento de la categoría.

También se realizaron verificaciones en establecimientos turísticos, estuvieran o no contemplados dentro de la Ordenanza de referencia. Por último, se realizaron verificaciones de alojamientos turísticos a pedido del Registro de Prestadores Turísticos de la Subsecretaría de Turismo, trámite que será descripto en un punto posterior.

Respecto del personal, cabe aclarar que durante el año 2004, sólo dos personas realizaron visitas a los establecimientos, siendo uno de ellos el coordinador del área<sup>24</sup>.

Según los datos proporcionados por el área, en la Ciudad de Buenos Aires existen cuatrocientos cuarenta y siete establecimientos registrados, los cuales se dividen de la siguiente forma.

Tipo de Alojamiento Turístico	Cantidad
Hoteles de 1 a 5 Estrellas	179
Apparts Hoteles	27
Hospedajes A y B	189
Hostellings/Albergues Juveniles	33
Residencias Universitarias	19
<b>Total</b>	<b>447</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

<sup>24</sup> En el año 2005 se incorporó nuevo personal, entre ellos un arquitecto, siendo cuatro las personas que en la actualidad recorren los distintos tipos de alojamientos turísticos.

Cabe aclarar que los Albergues Juveniles y las Residencias Universitarias no se encuentran contemplados dentro de la Ordenanza N° 36.136/80. De la entrevista con la coordinación del área surge que éstas no podrían adecuarse dentro de la categorización de los hospedajes porque en muchos casos no cumplen con el mínimo de habitaciones requeridos, y las plazas por habitación superan los máximos permitidos.

Por otra parte, la Ordenanza N° 41.733 incorpora para los Hospedajes las categorías C, D y E a las ya establecidas en el artículo 8° del Capítulo III de la Ordenanza N° 36.136. Según datos proporcionados por el área, existen doscientos doce Hospedajes C, quinientos cincuenta y tres Hospedajes D y treinta y seis Hospedajes E. Si bien desde el punto de vista de la normativa estos Hospedajes están encuadrados dentro de los Alojamientos Turísticos, el área no los considera como tales ya que no albergan turistas sino que sirven como vivienda permanente de residentes de la Ciudad de Buenos Aires. De la entrevista surge que si bien están bajo su jurisdicción, no los fiscalizan a menos que exista una denuncia concreta al respecto.

El artículo 3° de la Ordenanza N° 36.136/80 establece que la administración del establecimiento debe poner a disposición de los pasajeros un libro de reclamos y/o quejas, foliado y rubricado por el órgano de aplicación. Este libro debe llevar la firma de la Subsecretaría de Turismo, y el trámite se realiza junto con la registración del establecimiento.

### ***Categorizaciones***

El trámite de categorización se inicia a pedido del establecimiento y en el marco de lo normado por la Ordenanza N° 36.136. El interesado presenta una nota solicitando la categorización, acompañada por la plancheta de habilitación, una planilla con el detalle y medidas de la totalidad de las habitaciones del establecimiento y otra planilla en la que se describe el total de los recursos humanos existentes. Ambas planillas hacen las veces de declaración jurada.

Una vez iniciado el trámite, personal del sector Hotelería concurre al establecimiento y verifica in situ la veracidad de lo informado por el establecimiento turístico. El personal del sector completa un formulario de categorización que adjunta al expediente, y si lo verificado en éste coincide con lo declarado, se eleva a la Subsecretaría de Turismo a fin de otorgar la categoría en la que dicho establecimiento encuadre. Como siguiente paso, la Subsecretaría emite la Resolución correspondiente y con posterioridad se le notifica por nota al responsable del establecimiento solicitante. Toda la documentación mencionada, incluyendo la Resolución, la notificación y la inscripción en el registro de Alojamientos Turísticos se archiva en el área.

Durante el año 2004 se categorizaron dos hoteles. El primero se categorizó mediante la Resolución N° 1-SSTUR-04 y el segundo mediante la

Resolución N° 127-SSTUR-04, correspondiéndoles categoría cinco y dos estrellas, respectivamente.

Cabe aclarar que la Resolución que otorga la categoría del hotel cinco estrellas es del 6 de enero de 2004, mientras que la nota de pedido es del 21 de noviembre de 2002, habiendo ingresado a la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística el 25 de noviembre de 2002.

Con fecha 3 de enero de 2003, se presenta el informe relativo a la verificación efectuada en los términos de la Ordenanza de referencia. Del mismo surge que la pileta de natación del hotel no reúne las condiciones mínimas que determina el artículo N° 9, inciso Q de la Ordenanza vigente<sup>25</sup>. El artículo N° 1 de la Resolución N° 1-SSTUR-04 otorga al hotel la categoría cinco estrellas, manifestando que se ha concedido como medida de excepción de acuerdo con las atribuciones que fija el artículo N° 55 de la citada Ordenanza<sup>26</sup>. Cabe aclarar que el artículo N° 55 hace referencia a los establecimientos turísticos que se encontraban funcionando al momento de la entrada en vigencia de la Ordenanza, y no a aquellos que solicitan la categorización cuando la Ordenanza ya está en vigencia.

### **Verificaciones**

De acuerdo con el Informe de Operatoria proporcionado por el área, durante el año 2004 se verificaron once hoteles. La elección de los hoteles a verificar queda a consideración del área, siendo uno de los criterios imperantes la cercanía respecto del organismo por no contar con el pago de viáticos, situación que ha sido modificada el corriente año.

Cuando el personal del sector hotelería concurre a un establecimiento turístico, asienta su visita, y las anomalías encontradas, si fuera el caso, en el libro de reclamos y/o quejas ya mencionado.

En caso de encontrar que el establecimiento visitado no cuenta con la habilitación correspondiente, se comunica por nota a la Subsecretaría de Turismo, para su posterior intervención.

---

<sup>25</sup> El artículo N° 9 establece. “Hotel 5 Estrellas: Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea registrado en clase Hotel, categoría cinco estrellas, equivalente a la denominación “internacional” o de “lujo” mencionada en el artículo 6°, Inciso a) de la Ley N° 18.828, además de los indicados en el artículo 9°, los siguientes: (...) Q) Tener pileta de natación cuya superficie sea proporcional al número de habitaciones del hotel, a razón de 0.50 m2 por plaza a partir de un mínimo de 100 m2 y hasta un máximo de 300 m2 con una profundidad promedio de 1.20 m en toda su extensión”.

<sup>26</sup> Ordenanza N° 36.136/80, Art. 55 “La Dirección de Turismo determinará las tolerancias con respecto a las exigencias mínimas establecidas en esta Reglamentación para la registración de las categorías de los Establecimientos de Alojamientos Turísticos ya construidos y habilitados a la fecha de su entrada en vigencia.”

## **Registro de Prestadores Turísticos**

En el año 2001, se sancionó la ley de turismo de la Ciudad<sup>27</sup>. 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. El artículo 12 de la ley N° 600 define a los Prestadores de Servicios Turísticos<sup>28</sup> y el artículo 14 prevé la creación de un Registro de Prestadores Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires.

Este Registro dependerá del Organismo de Aplicación, siendo la inscripción en el mismo de carácter voluntario. A fin de cumplimentar la inscripción, el interesado deberá entregar junto con la solicitud, documentación que acredite:

- Razón social, acta de designación de autoridades.
- Datos del prestador: domicilio, teléfono, fax, e-mail, página Web.
- Habilitación para funcionar en el carácter cuya inscripción se solicita.
- Carta Compromiso de adhesión a los principios de la Ley N° 600.
- Cumplimentar las condiciones de inscripción específicas requeridas por el Decreto Reglamentario para cada una de las categorías precedentemente señaladas.

Una vez otorgada la inscripción en el Registro, el organismo de aplicación hará entrega de un certificado identificador que acreditará su condición de tal, el que deberá ser exhibido por el prestador. Los Prestadores Turísticos debidamente inscriptos, gozarán de los derechos detallados en el artículo 17 de la Ley N° 600 en los términos de la reglamentación vigente<sup>29</sup>.

Con el fin de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas, el organismo de aplicación podrá efectuar inspecciones de verificación a los prestadores inscriptos, pudiendo establecer sanciones en caso de verificarse incumplimientos.

El Registro de Prestadores Turísticos se puso en marcha en agosto de 2004, dependiendo de la Subsecretaría de Turismo.

---

<sup>27</sup> Ley N° 600 B.O.C.B.A. N° 1.229 del 10/07/2001 y Decreto Reglamentario N° 1.158/02 B.O.C.B.A N° 1.528 del 18/09/2002 .

<sup>28</sup> Dentro de esta categoría se considera a: transporte turístico terrestre, alojamientos turísticos, empresas de viajes y turismo, agencias de turismo, agencias de pasajes, empresas de alquiler de vehículos sin chofer, organizadores de congresos, ferias y exposiciones y operadores de predios feriales y centros de convenciones, establecimientos gastronómicos.

<sup>29</sup> Estos son: recibir asesoramiento técnico en estudios de mercado e información específica inherente a estudios de la oferta y demanda turística; recibir asesoramiento por parte del Organismo de Aplicación en lo que atañe a la gestión de créditos, estímulos y facilidades, destinados a la ampliación, instalación y mejora de los servicios que presta; participar de los programas de capacitación turística que lleve a cabo o promueva el Organismo de Aplicación; participar en los Centros de Informes de que el Organismo de Aplicación disponga, con material promocional; formar parte de las campañas de promoción turística de la Ciudad donde participe el Organismo de Aplicación; entre otros.

Tal como se ha manifestado precedentemente, el Área de Servicios Indirectos colabora con el área de Registro de Prestadores Turísticos en la verificación de los distintos tipos de establecimientos.

La solicitud de pedido se hace en forma escrita, y personal del área procede a su verificación. La misma se realiza en base a formularios confeccionados por el área de Registro de Prestadores Turísticos.

En el año 2004 se realizaron verificaciones en Alojamientos Turísticos, Empresas de Viajes y Turismo, Establecimientos Gastronómicos y Transporte Turístico Terrestre.

En el cuadro que figura a continuación se puede observar el total de establecimientos relevados durante el año 2004.

Tipo de Establecimiento	Cantidad
Alojamientos Turísticos	14
Empresas de Viajes y Turismo	21
Establecimientos Gastronómicos	21

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la DGDyPT

En el Informe de Operatoria proporcionado por el área, el sector Transporte Turístico figura dentro de la estructura informal, pero sin personal desempeñando funciones en el mismo.

#### D. Capacitación

El área tiene a su cargo la organización de cursos de capacitación turística para el personal de la Subsecretaría de Turismo (SSTUR), para los agentes clave<sup>30</sup> que trabajan en el sector y para los alumnos de las carreras de Turismo que realizan Prácticas Profesionales Dirigidas en diversas áreas de la SSTUR.

Además, del área depende el “Centro de Documentación Turística”, que posee bibliografía referida a turismo en distintos soportes.

Las responsabilidades primarias del área de capacitación son:

- Planificar cursos de capacitación turística para los alumnos que llevarán a cabo las Prácticas Profesionales Dirigidas en las distintas áreas del organismo.
- Organizar cursos de capacitación e información turística para agentes clave.
- Difundir la oferta pública y privada de educación y capacitación en turismo.

<sup>30</sup> Se considera agentes clave a aquellas personas que, sin ser profesionales del sector, tienen contacto con los turistas. Por ejemplo, agentes de la Policía Federal y de Prefectura Naval Argentina que prestan servicios en la Central de Cruceros de Puerto Madero, cadetes del último año de la Policía que desempeñarán funciones de atención al público en comisarías, personal del Cuerpo de Emergencia en la Vía Pública.

- Relevamiento de becas para capacitación interna y externa.
- Coordinar con el Centro de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable, y con el Área de Calidad de la Subsecretaría, los cursos de capacitación en calidad, y los cursos de capacitación a prestadores turísticos inscriptos en el Registro de Prestadores de la Ley N° 600.
- Seguimiento y evaluación de los Jefes y Jefas de Hogar que desarrollan sus tareas en la Subsecretaría.

### **Recursos humanos**

Trabajan en el área, además de la coordinadora, ocho personas que cumplen las siguientes funciones:

- Una persona a cargo de la capacitación interna.
- Una persona a cargo de la capacitación externa.
- Un especialista en turismo religioso que tiene a su cargo las relaciones institucionales de la Subsecretaría con la Iglesia, las fuerzas castrenses y de seguridad.
- Una profesora de portugués que capacita en ese idioma a los guías y al personal de los centros de información y traduce a ese idioma la folletería institucional de la SSTUR.
- Una persona que colabora con el área de Prensa y con la realización de visitas guiadas.
- Tres personas trabajan en el Centro de Documentación Turística.

### **Acciones de capacitación – Año 2004**

#### **D. I. Capacitación interna**

A fin de conocer los requerimientos de capacitación del personal de la SSTUR, al comienzo del año 2004, el área realizó una encuesta abierta al personal, que debía responder a la pregunta: *¿Cuáles son los temas concretos en los que le interesaría capacitarse, en competencia con el trabajo que desarrolla en su área?* Dado que no se incluyó un listado de temas posibles, ni límites para la cantidad de cursos requeridos, se observa por un lado, una gran diversidad respecto a los temas de interés, y por otro que algunos encuestados proponen solo un curso y otros hasta cinco.

Respondieron a la encuesta un total de 40 agentes de la SSTUR, de los cuales 22 (55%) solicitaron cursos de 'Idiomas', 11 (28%) de 'Atención al público' y 10 (25%) de 'Computación'. En 2005 se realizó la misma encuesta a 57 agentes, de los cuales 25 (44%) solicitaron cursos de 'Idiomas'; 24 (42%) de 'Computación' y 9 (16%) de 'Atención al público'. En las encuestas de ambos años, cursos tales como 'Comunicación', 'Patrimonio', 'Ceremonial y Protocolo';

‘Organización de eventos’ e ‘Historia argentina’ fueron solicitados por entre 3 y 7 encuestados. En el siguiente cuadro se detalla la cantidad y porcentaje de los cursos más solicitados en 2004 y 2005:

Cursos solicitados	2004		2005	
	Cantidad de veces	%	Cantidad de veces	%
Idiomas	22	55%	25	44%
Atención al público	11	28%	9	16%
Computación	10	25%	24	42%
Comunicación	7	18%	6	11%
Patrimonio (arquitectónico, arqueológico, religioso)	7	18%	6	11%
Ceremonial y protocolo	5	13%	4	7%
Organización de eventos	4	10%	3	5%
Historia argentina	4	10%	3	5%
<b>CANTIDAD DE ENCUESTADOS</b>	40		57	

Respecto a la capacitación del personal de la SSTUR, en 2004 se dictaron 8 cursos cuya duración osciló entre 1 día y 1 año. Los cursos contaron con un total de 130 participantes, de los cuales 27 se capacitaron en idiomas y 103 en otros temas relacionados con mejorar la calidad de los servicios que brinda la SSTUR.

Respecto a los docentes, tres cursos fueron dictados por personal del Centro de Gestión de la Calidad (que dependía de la Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable y se disolvió en diciembre de 2004); dos por personal de la SSTUR; uno por una profesora de Educación no Formal de la Secretaría de Educación de la Ciudad; uno por tres contratados (expertos en patrimonio) y uno por personal del Laboratorio de Idiomas de la Universidad de Buenos Aires.

En el siguiente cuadro se detallan los cursos, la cantidad de participantes, los docentes, la duración y la sede en la que se dictaron:

Curso	Participantes	Docentes	Duración	Sede
1. La comunicación interna y externa en las instituciones <sup>31</sup>	37	Educación no formal- Sec. Educación-GCBA	6 encuentros de 2 hs.	Salón de Capacitación Legislativa
2. Patrimonio histórico cultural de la Ciudad de Buenos Aires	13	3 profesionales contratados	9 encuentros de 2 hs.	Escuela de Museología
3. Implementadores de herramientas de la calidad	20	Personal del Centro de Gestión de la Calidad (CGC)	Un año. 4 hs. 2 veces por mes	CGC (Parque Centenario)
4. Mejora continua	10	Personal del Centro de Gestión de la Calidad	6 encuentros de 3 hs.	CGC (Parque Centenario)
5. Autoevaluadores	3	Personal del Centro de Gestión de la Calidad	6 encuentros de 4 hs.	CGC (Parque Centenario)
6. Buenos Aires Tourist Help	20	Personal de la Subsecretaría de Turismo	1 día	SSTUR
7. Idioma portugués	7	Personal de la Subsecretaría de Turismo	2 hs. por semana. Total: 26 hs <sup>32</sup> .	SSTUR
8. Idiomas extranjeros	20	Laboratorio de Idiomas (Convenio SSTUR-UBA)	A partir de agosto 2004	UBA

## D. II. Capacitación externa

Como un modo de mejorar la atención a los turistas que llegan a Buenos Aires, el área ofrece, a organismos relacionados con el sector turismo, cursos de sensibilización dirigidos a agentes que tendrán a su cargo la atención al turista. En el año 2004, se dictaron 5 cursos, los que se detallan en el siguiente cuadro:

<sup>31</sup> De este curso participaron 6 personas de la Legislatura que fueron invitadas por la SSTUR ya que el curso se realizaba en el Salón de Capacitación de la Legislatura.

<sup>32</sup> A partir de julio de 2004 se interrumpieron los cursos de portugués porque la Subsecretaría solicitó que la profesora se aboque a traducir los folletos institucionales.

<b>Cursos para agentes clave</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Destinatarios</b>	<b>Docentes</b>	<b>Duración</b>	<b>Sede</b>
1. Prefectura Naval Argentina	Toma de conciencia sobre la importancia de la actividad turística en la	Personal de Prefectura que presta servicios en la Central de Cruceros, Puerto Madero y La Boca.	Personal SSTUR y profesora de inglés contratada	5 encuentros de 2 hs. y 30' cada uno <sup>33</sup>	Puerto 5. Prefectura Naval Argentina
2. Prefectura Naval Argentina	Ciudad de Buenos Aires e incorporación de conocimientos sobre los principales recursos y servicios turísticos de la ciudad.	Personal de Prefectura que presta servicios en los puertos de Ushuaia y Bahía Blanca.	Personal SSTUR	1 encuentro de 2 hs. 30'	
3. Policía Federal Argentina	Información sobre el turismo en Buenos Aires: oferta cultural, servicios, circuitos autoguiados.	Cadetes del último año que desempeñarán sus funciones en las distintas comisarías (atención al público).	Personal SSTUR	1 encuentro de 3 hs. 30'	Escuela de Oficiales R. Falcón
4. Información turística	Información sobre circuitos turísticos y atractivos destacados.	Personal del Cuerpo de Emergencia en la Vía Pública (CEVIP).	Personal SSTUR	2 días	CEVIP
5. Circuitos turísticos, atractivos más destacados	Información sobre circuitos turísticos y atractivos destacados.	Coordinadores del proyecto de Turismo para Jóvenes del Programa de Turismo Social	Personal SSTUR	1 día	Hotel Bauen

La cantidad de participantes a estos cursos no está limitada y el control de asistencia lo realiza la institución a la que pertenecen los participantes, por lo tanto no es posible saber cuántas personas fueron capacitadas en 2004 ya que no existen en la DGDyPT registros al respecto. Sin embargo, el área informó

<sup>33</sup> Del total, 3 hs. 30' se dedicaron a nociones de inglés básico, 3 hs. a conceptos básicos de turismo, y 6 a realizar dos visitas guiadas por la Ciudad.

que el curso para cadetes de la Policía Federal contó con 210 participantes, mientras que al curso para Personal de Prefectura que presta servicios en los puertos de Ushuaia y Bahía Blanca, asistieron 18 participantes.

Con el fin de actualizar los conocimientos de profesores y alumnos de las carreras de turismo, se realizó, a fines del mes de septiembre de 2004, una jornada de capacitación por el Día Mundial del Turismo, en el salón dorado de la Casa de la Cultura. De ella participaron 200 personas y tuvo una duración de 3 hs., durante las cuales disertaron representantes de la actividad turística.

También durante 2004, personal de la SSTUR participó de una jornada sobre “La importancia del turismo como factor de desarrollo”. La reunión se realizó en el CGP N° 9 y tuvo como finalidad evaluar las posibilidades de desarrollo turístico del Barrio de Mataderos. Contó con la presencia de autoridades vecinales y fuerzas vivas del barrio; el personal de la SSTUR brindó asesoramiento sobre distintos aspectos relacionados con el turismo. Por tratarse de una reunión abierta, no se llevó registro de participantes.

### **D. III. Prácticas Profesionales Dirigidas**

El área organiza “Prácticas Profesionales Dirigidas” para los estudiantes de distintas instituciones de enseñanza de Turismo. Estas prácticas se realizan para intensificar los conocimientos de los alumnos en temas tales como visitas guiadas, centros de información y estadísticas.

En el mes de marzo el área de capacitación envía un memorando a todas las áreas de la SSTUR, a fin de que expliciten el perfil y la cantidad de alumnos que pueden realizar Prácticas Profesionales Dirigidas.

Una vez realizada la consulta, el área de capacitación envía por e-mail a las instituciones que han firmado convenio con la SSTUR para que sus alumnos realicen estas Prácticas, las necesidades de “pasantes”<sup>34</sup>, a fin de que las difundan desde sus carteleras para que los alumnos se inscriban.

Con posterioridad, personal de la SSTUR brinda a los alumnos que se han inscripto una charla introductoria acerca del funcionamiento del organismo y de las tareas que se desarrollan en las diversas áreas, a fin de que los postulantes elijan el área de su interés para realizar las Prácticas.

El área no lleva registro de inscriptos, ni del lugar en el que realizan las Prácticas, ni control de asistencia, ni de la carga horaria y duración total de las mismas. El único registro con que cuentan es el de los certificados otorgados.

---

<sup>34</sup> No son pasantes en sentido estricto ya que no cobran viáticos ni perciben salario. Pero cumplen funciones como si lo fueran.

## **Certificados otorgados en el año 2004 por Prácticas Profesionales Dirigidas**

Del análisis de los datos brindados por el Organismo auditado, surge que durante el año 2004 un total de 68 alumnos recibieron certificados por el cursado de “Prácticas Profesionales Dirigidas”, en las siguientes especialidades:

<b>Especialidad</b>	<b>Alumnos</b>	<b>%</b>
Centros de Información	46	68
Gastronomía (relevamiento de oferta gastronómica)	13	19
Estudios de mercados (estadísticas)	7	10
Circuito "Iglesias de Bs.As."	2	3
Totales	68	100

No consta que este sea el total de personas que realizaron este tipo de prácticas.

Respecto de la duración, las Prácticas oscilaron entre un mínimo de 2 días y un máximo de 4 meses.

En el siguiente cuadro se detalla la institución a la que pertenecían los alumnos, la especialidad cursada, la cantidad de alumnos y la duración total de la Práctica:

<b>Institución</b>	<b>Especialidad cursada</b>	<b>Cantidad alumnos</b>	<b>Duración de la práctica</b>
CENT Nº 1	Estudio de mercados	7	15 días
Univ. Nac. De Lanús	Gastronomía	2	3 meses
Inst. Est. Sup. Universitas	Gastronomía	2	2 1/2 meses
Inst. Sup. Perito Moreno	Gastronomía	1	2 1/2 meses
<i>L'ecole pour le tourisme</i> La Suisse	Centros de Información	46	Entre 2 y 4 meses
	Gastronomía	8	2 meses
	Circuito Iglesias de Bs. As.	2	2 días
	Total	68	

## **Convenios**

Respecto a los convenios firmados entre las instituciones de capacitación y la SSTUR para realizar las Prácticas Profesionales Dirigidas, el área de capacitación informó que se han firmado convenios con el Centro de Estudios Sociales y Turismo (CESYT), la Universidad Nacional de Quilmes, la

Universidad Nacional de Lanús, la Universidad Argentina J. F. Kennedy, el Centro Educativo de Nivel Terciario (CENT) N° 20, el CENT N° 1, *L'école pour le tourisme La Suisse*, el Instituto Superior Perito Moreno y el Instituto de Turismo Cardenal Ferrari.

El organismo brindó a esta Auditoría sólo los convenios firmados entre abril y junio de 2004 con el Centro Educativo de Nivel Terciario n° 20, la Universidad Argentina JF Kennedy y la Universidad Nacional de Lanús.

El objeto de estos convenios es realizar un trabajo conjunto para brindar a los estudiantes experiencia práctica complementaria en la formación teórica elegida. La vigencia de los mismos es de 2 años con opción a una prórroga por 2 años más.

El compromiso de la institución de la cual provienen los alumnos, consiste en poner a disposición de la SSTUR estudiantes de turismo, que no tienen vínculo jurídico con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para los cuales contrata un seguro de responsabilidad civil. El compromiso de la SSTUR consiste en hacer pública la colaboración de la institución en la que cursan su carrera los alumnos.

#### **D. IV. Centro de Documentación Turística**

El Centro de Documentación Turística, situado en la calle Carlos Pellegrini 217 (Mercado del Plata), atiende al público de lunes a viernes de 10 a 16:30 hs. y se inauguró el 27 de septiembre de 2002.

La responsabilidad primaria del sector es: “Administrar las existencias de material, actualizar y depurar los archivos, seleccionar material para su posible incorporación, atender al público, responder los pedidos efectuados desde la Subsecretaría, sus Direcciones Generales o cualquier otra área del Gobierno de la Ciudad”<sup>35</sup>.

Cabe destacar que no se tiene conocimiento de que exista en el país otro centro de documentación especializado en turismo. En este sentido funciona como apoyo para los estudiantes, investigadores, empresarios relacionados con el sector, y profesionales de otras disciplinas.

Cuando una persona solicita materiales a la biblioteca, debe llenar la ficha “Recibo de lectura en sala” en la que se anota la fecha, el nombre del autor, el título de la obra, la materia, la ubicación, el nombre del lector, la edad, el número de documento de identidad, el domicilio, la dirección de correo electrónico y el teléfono.

Es de destacar que no se consigna la profesión de quienes solicitan materiales.

En este sentido, los responsables del Centro manifestaron que entre el 50% y el 60% de las consultas realizadas en la biblioteca corresponden a estudiantes e investigadores de las carreras de Turismo; entre el 10% y el 12%

<sup>35</sup> Resolución N° 1 SSTUR-2005.

a emprendedores o microemprendedores del rubro (por ejemplo quienes están organizando un recorrido para ofrecer a los turistas, o crear algún tipo de negocio relacionado con el turismo); entre el 10% y el 12% son grandes empresas turísticas que requieren información estadística, y aproximadamente un 15% son profesionales de otras disciplinas, tales como arqueólogos, antropólogos, arquitectos e historiadores.

La dotación de personal del Centro se compone de un bibliotecario, una licenciada en turismo a cargo de las tareas de investigación y un auxiliar de biblioteca. No cuentan con personal administrativo.

Respecto del acervo del Centro, el último registro formal se realizó en 2003 –documento: “Memoria y balance 2003”– y de acuerdo a las cifras allí vertidas, se compone de:

- Libros: 2.270;
- Videos: 108;
- Cassetes: 85;
- Publicaciones periódicas: 410;
- Archivos htm: 100;
- Archivos pdf: 70;
- Cargados en WinIsis: 1.250 ejemplares formato libro y 20 archivos htm y pdf.

El Centro ofrece al público la consulta en sala de los materiales que posee, pero no el préstamo domiciliario. Se ha instrumentado un sistema de consultas por correo electrónico del Gobierno de la Ciudad<sup>36</sup>, mediante el cual envían información en soporte informático a quienes así lo solicitan.

Asimismo reciben consultas (que se agrupan bajo el rubro ‘consultas generales’) de público que no llena ficha de consulta, ya que en la mayoría de los casos se trata de turistas a quienes, si es posible, orientan o bien derivan a los Centros de Información Turística.

De las estadísticas brindadas por el Centro, surge que durante el año 2004 atendieron un total de 4.486 consultas. Si bien se observa una distribución mensual pareja, la mayor cantidad corresponde al mes de octubre (10%), y la menor a diciembre, (5%), como se representa a continuación:

---

<sup>36</sup> La dirección es: “biblioteca\_turismo@buenosaires.gov.ar”

Mes	Totales mensuales	%
Enero	405	9%
Febrero	377	8%
Marzo	406	9%
Abril	422	9%
Mayo	419	9%
Junio	388	9%
Julio	331	7%
Agosto	327	7%
Septiembre	427	10%
Octubre	439	10%
Noviembre	337	8%
Diciembre	208	5%
<b>TOTAL</b>	<b>4.486</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos brindados por el Centro de Documentación

Respecto al tipo de consultas realizadas, 2.051 (46%) fueron generales; 1.135 (25%) en biblioteca y 1.300 (29%) por e-mail.

La mayor cantidad de consultas generales se realizó durante los meses de vacaciones (enero: 53% del total de consultas del mes, febrero: 60%, marzo: 52% y diciembre 71%) mientras que en esos meses se registra la menor cantidad de consultas en biblioteca (5%, 7%, 18% y 10%, respectivamente). Respecto a las consultas por e-mail, se mantienen durante el año entre 20% y 41% del total.

El siguiente cuadro refleja el total de consultas que atendió el Centro durante 2004, desagregadas por mes y por tipo:

Mes	Consultas Generales		Consultas Biblioteca		Consultas e-mail		Totales
		%		%		%	
Enero	216	53%	22	5%	167	41%	405
Febrero	225	60%	25	7%	127	34%	377
Marzo	213	52%	73	18%	120	30%	406
Abril	169	40%	153	36%	100	24%	422
Mayo	138	33%	164	39%	117	28%	419
Junio	121	31%	136	35%	131	34%	388
Julio	180	54%	80	24%	71	21%	331
Agosto	142	43%	100	31%	85	26%	327
Septiembre	183	43%	132	31%	112	26%	427
Octubre	167	38%	138	31%	134	31%	439
Noviembre	150	45%	92	27%	95	28%	337
Diciembre	147	71%	20	10%	41	20%	208
<b>TOTAL</b>	<b>2.051</b>	<b>46%</b>	<b>1.135</b>	<b>25%</b>	<b>1.300</b>	<b>29,0%</b>	<b>4.486</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos brindados por el Centro de Documentación

Del relevamiento de las fichas de consulta en biblioteca correspondientes al año 2004, surge que en todos los meses se registran diferencias entre la cantidad de fichas y el informe presentado por los responsables del Centro. Salvo el mes de abril, donde se registran 4 fichas más que lo informado, en el resto de los meses se observa una diferencia en menos de entre 2 y 24 fichas, según el mes. Estas diferencias podrían explicarse porque a veces concurren grupos, en general de estudiantes, que piden los mismos materiales y llenan una sola ficha. En esa ficha, personal del Centro agrega la cantidad total de consultantes para ese material, y esa es la cifra que computan para sus estadísticas. En el siguiente cuadro se observan las diferencias encontradas:

<b>Mes</b>	<b>Fichas de consulta en Biblioteca</b>	<b>Fichas según Informe</b>	<b>Diferencia</b>
Enero	20	22	- 2
Febrero	23	25	- 3
Marzo	60	73	- 13
Abril	157	153	+ 4
Mayo	149	164	- 15
Junio	120	136	- 16
Julio	78	80	- 2
Agosto	96	100	- 4
Septiembre	124	132	- 8
Octubre	114	138	- 24
Noviembre	88	92	- 4
Diciembre	17	20	- 3
	<b>1.046</b>	<b>1.135</b>	

De la muestra analizada (meses de enero, abril, mayo, agosto y diciembre) surge que la solicitud promedio fue de 2 libros por cada consultante. En el siguiente cuadro se detalla la cantidad de consultas y de libros solicitados durante esos meses:

<b>Mes</b>	<b>Total consultantes</b>	<b>Total libros consultados</b>
Enero	20	45
Abril	157	337
Mayo	149	323
Agosto	96	223
Diciembre	17	35

En cuanto al equipamiento, el Centro cuenta con tres computadoras, lo que permitía que el público realizara consultas sobre Turismo en Internet, pero en la actualidad han restringido sólo a uno el acceso a la red, por lo que este servicio ya no se realiza. Asimismo, carecen de grabadora de CD (lo que permitiría almacenar información en ese soporte); de escáner (para digitalizar revistas y otra información que se encuentra en soporte papel); y de grabadora de casetes y de videos (para realizar copias de seguridad del material que poseen).

## 5. Observaciones

1. No se constató la existencia de una planificación general que delimitara objetivos y sentara las bases para la programación de las actividades anuales de cada una de las Áreas que conforman la Dirección General.
2. Se verificó la inexistencia de una programación general anual que contemple el total de actividades a realizar por los distintos sectores del Área Producto.
3. La Subsecretaría de Turismo ha tomado bajo su responsabilidad, determinadas acciones de la Dirección General, sin proceder a realizar las correspondientes modificaciones presupuestarias, hecho que dificulta evaluar el control y la administración que la Dirección General ejerce sobre las partidas presupuestarias que son su responsabilidad.
4. Las distintas fuentes de información relacionadas con las actividades del Area Producto, no son consistentes entre sí.
5. La Base de datos general con que cuenta el Area de Producto no cuenta con toda la información que obra en las bases de datos de cada uno de sus sectores, no incluyendo, de esta forma, toda la información relevada por la propia área.
6. No se verificó la existencia de canales formales de solicitud que avalen la intervención del sector Desarrollo Turístico en Barrios en las distintas actividades descriptas.
7. No se verificó la existencia de registros que den cuenta de las actividades desarrolladas por el sector Desarrollo Turístico en Barrios.
8. El área de Servicios Directos no cuenta con suficiente personal capacitado para la realización de visitas guiadas bilingües, en función de la creciente cantidad de turistas extranjeros que visitan la Ciudad de Buenos Aires.
9. Tanto el personal del área de Servicios Indirectos, como la capacitación del mismo no es la adecuada para dar cumplimiento a la Ordenanza N° 36.136/80.
10. Se verificó la existencia de establecimientos (pensiones) que si bien están encuadrados dentro de las Ordenanzas 36.136 y 41.733 no cumplen las funciones de alojamientos turísticos, mientras que otros

- establecimientos que sí cumplen estas funciones no lo están (hostels, albergues juveniles).
11. No se cumple con los procedimientos de fiscalización y control de infracciones establecidos en la Ordenanza 36.136, en tanto que en el año 2004 no se realizaron fiscalizaciones en el sector Hotelería, y sólo se verificó menos del 3% del total de alojamientos turísticos.
  12. Durante el año 2004 sólo se visitaron los establecimientos turísticos comprendidos en el radio céntrico de la Ciudad de Buenos Aires, por falta de presupuesto para movilizarse.
  13. No se verificó la existencia de una programación general para el área de Capacitación en lo referido al dictado de los cursos de capacitación interna y externa.
  14. El Área de capacitación carece de procedimientos formalizados para registrar y controlar las actividades que son su responsabilidad, por lo que no es posible contar con indicadores para evaluar la gestión.
  15. El formulario utilizado como fichas de consulta en biblioteca resulta inadecuado, en tanto solicita datos tales como domicilio, teléfono y número de documento, que no resultan de importancia dado que no se realizan préstamos domiciliarios, y no contempla el registro de la profesión del consultante, dato de importancia a los fines estadísticos o de elaboración de indicadores.
  16. El Centro de Documentación no cuenta con equipos que permitan digitalizar el material impreso, ni copiar el material que se encuentra en soporte informático o magnético.

## 6. Recomendaciones

1. Implementar un proceso de planificación general que delimite objetivos y sienta las bases para la programación de la Dirección General.
2. Realizar una programación anual que incluya todas las actividades a desarrollar en el período.
3. Realizar las modificaciones presupuestarias que correspondan a las modificaciones de la estructura, acciones y responsabilidades de la Subsecretaría y sus Direcciones Generales.
4. Velar por la consistencia entre las diferentes fuentes de información, principalmente en el Área Producto.
5. Incluir en la Base de Datos general del Área, la información con que cuentan todos sus sectores.
6. Formalizar y registrar las solicitudes de colaboración o intervención recibidas por el sector de Desarrollo Turístico en Barrios.
7. Registrar las actividades desarrolladas por el sector, y sus resultados.
8. Dotar al área de suficiente personal capacitado en idiomas, para la realización de visitas bilingües.

9. Dotar al área de Servicios Indirectos del personal necesario para cumplir las funciones contempladas en la Ordenanza N° 36.136.
10. Evaluar la posibilidad de adecuar la normativa a efectos de incluir los nuevos tipos de alojamientos turísticos y excluir los que no lo son.
11. Cumplir con los procedimientos de fiscalización y control de infracciones establecidos por la Ordenanza N° 36.136.
12. Visitar establecimientos turísticos de toda la Ciudad de Buenos Aires.
13. Realizar una programación de cursos de capacitación, tanto internos como externos.
14. Formalizar el registro y control de todas las actividades del área de Capacitación.
15. Readecuar el contenido de las fichas de consulta del Centro de Documentación, incluyendo la profesión del consultante, y excluyendo datos personales como domicilio, teléfono y número de documento.
16. Dotar al Centro de Documentación del equipamiento necesario para la preservación y duplicación del acervo con que cuenta.

## **7. Conclusión**

Surge del análisis que el hecho de que la Subsecretaría gestione directamente actividades que presupuestariamente son responsabilidad de la Dirección General, dificulta el adecuado registro y control de las mismas y, consecuentemente, el logro de los objetivos propuestos, además de dejar la responsabilidad por las partidas presupuestarias en cabeza de la Dirección General, sin que ésta tenga injerencia sobre el gasto.

Además, se observa una carencia de formalización y registro en la mayoría de las actividades llevadas a cabo durante el año.

Por otra parte, los resultados de gran parte de las actividades desarrolladas por el área Producto, se convierten en insumos para otras áreas de la Subsecretaría. Esto, sumado a que algunos de los sectores del área desarrollan poca o nula actividad, dificulta el cumplimiento de los objetivos trazados para el área.

Finalmente, se recomienda la realización de una auditoría referida a los controles de verificación y fiscalización que se efectúan sobre los prestadores turísticos.

## ANEXO I MARCO NORMATIVO

<b>Ley Nº 35/LCBA/98.</b>	Crea la Comisión de Protección y Promoción de los Cafés, Bares, Billares y Confiterías Notables de la C.A.B.A.
<b>Ley Nº 600/GCBA/01.</b>	Ley de Turismo. Organización turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
<b>Ley Nº 911/LCBA/02.</b>	Modifica el Art. 1 de la Ley Nº 35
<b>Ley Nº 1139/LCBA/03.</b>	Autoriza emplazamiento del Monumento al Tango
<b>Ley Nº 1264/LCBA/03.</b>	Regula la actividad de los guías de turismo en el ámbito de la C.A.B.A.
<b>Ley Nº 1264/03.</b>	Regula la actividad de los guías de turismo en el ámbito de la C.A.B.A.
<b>Decreto Nº 692/GCBA/90.</b>	Declara de interés turístico varias zonas de la Ciudad de Buenos Aires.
<b>Decreto Nº 12/GCBA/96.</b>	Conforma el Órgano Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires y dispone la caducidad y aprobación de la estructura de primeros niveles
<b>Decreto Nº 1071/GCBA/98.</b>	Cambio de denominación de Secretaría de Industria, Comercio y Turismo a Secretaría de Industria, Comercio Turismo y Empleo.
<b>Decreto Nº 1073/GCBA/98.</b>	Aprueba la estructura organizativa y objetivos de la Secretaría de Industria, Comercio y Turismo
<b>Decreto Nº 1077/GCBA/98.</b>	Designa al Secretario de Promoción Social a cargo de la Secretaría de Industria y Comercio y Turismo.
<b>Decreto Nº 1443/GCBA/98.</b>	Aprueba la estructura organizativa y objetivos de la Secretaría de Industria, Comercio, Turismo y Empleo
<b>Decreto Nº 801/GCBA/99.</b>	Crea la Secretaría de Turismo. Aprueba la estructura organizativa
<b>Decreto Nº 1141/GCABA/99.</b>	Crea el consejo Asesor y Consultivo de turismo bajo la jurisdicción de la Secretaria de Turismo, que se denominará "Directorio Consultor de Turismo".
<b>Decreto Nº 1361/GCBA/00.</b>	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
<b>Decreto Nº 2055/GCBA/01.</b>	Adecua la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Modifica el Decreto 654_GCBA_2001
<b>Decreto Nº 1158/GCABA/02.</b>	Reglamenta la Ley Nº 600, de Turismo de la C.A.B.A. Aires. Designa la autoridad de aplicación a la Subsecretaría de Turismo.
<b>Decreto Nº 2696/GCBA/03.</b>	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la C.A.B.A, y modifica la denominación anterior por la de Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable.
<b>Decreto Nº 19/GCBA/04.</b>	Promulga la Ley Nº 1.264.
<b>Decreto Nº 203/GCBA/04.</b>	Designa al Director General de Promoción de Congresos y Eventos de la Subsecretaría de Turismo.
<b>Decreto Nº 510/GCBA/04.</b>	Designa al Director General de Desarrollo y Promoción Turística, dependiente de la Subsecretaría de Turismo.
<b>Decreto Nº 1822/GCBA/04.</b>	Modifica los Artículos Nº 18 y Nº 19 del Decreto 1158_GCBA_02, sobre la inscripción en el Registro de

	Prestadores
<b>Ordenanza N° 36.136/ST/80.</b>	Reglamenta el funcionamiento de los alojamientos turísticos en la Ciudad de Buenos Aires
<b>Ordenanza N° 41.733/CjD/86</b>	Modifica la Ordenanza N° 36.136
<b>Ordenanza N° 43.358.</b>	Declara de interés turístico acontecimientos, celebraciones y festividades que se realicen en el ámbito de la C.A.B.A. y se hallen inscriptos en el calendario turístico
<b>Resolución N° 15/SSTUR/04.</b>	Aprueba las normas básicas de organización para el desarrollo de las actividades de la Subsecretaría de Turismo y de las Unidades de Organización
<b>Resolución N° 247/SSTUR/04.</b>	Establece transitoriamente las Áreas de Responsabilidad y Sectores asignados a la Subsecretaría, la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y la Dirección General de Promoción de Congresos y Eventos.
<b>Resolución N° 248/SSTUR/04.</b>	Designa transitoriamente a los agentes responsables de áreas y sectores.
<b>Resolución N° 1/SSTUR/05.</b>	Revoca las Resoluciones 247 y 248. Aprueba transitoriamente áreas de responsabilidad y sectores de competencia. Determina responsabilidades primarias. Designa a los responsables de las mismas.
<b>Disposición N° 2/DGDyPT/05.</b>	Designa a los agentes responsables de las Áreas y Sectores previstos en la Resolución N° 1_SSTUR_05

## ANEXO II

### **Convenio de Colaboración entre la Dirección General de Educación y la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística**

El Programa Buenos Aires en la Escuela es coordinado por la Dirección General de Educación. Su objetivo es transmitir el conocimiento de la cultura urbana a los niños y jóvenes de la comunidad, poniendo a disposición de los alumnos y sus familias la oferta cultural de la ciudad.

Es en este marco que se establece el acuerdo entre la Dirección General de Educación y la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística, para llevar a cabo un trabajo conjunto en el cual se comprometen a:

1. La DGE difundirá las actividades que conviene llevar a cabo con la DGDyPT, realizando la recepción de inscripciones de las escuelas para distintas visitas, derivando estos pedidos a la DGDyPT.
2. La DGE podrá realizar sugerencias pedagógicas sobre las visitas.
3. La DGDyPT se encargará del armado de los circuitos, del cronograma de visitas y de la coordinación y preparación de los guías de turismo.
4. Las visitas deben estar orientadas al conocimiento de barrios y efemérides escolares vinculadas a los barrios.
5. La DGDyPT se compromete a la realización de visitas guiadas todos los días martes y jueves de mayo a noviembre, en ambos turnos.
6. El objeto de este servicio serán alumnos de nivel primario, medio y adultos.
7. Se admiten un máximo de 30 alumnos por visita.
8. El cronograma de visitas será revisado bimestralmente por ambas Direcciones.
9. Ambas direcciones deberán realizar un informe trimestral con ítems definidos por las coordinadoras a cargo de la actividad.
10. Si la visita se suspendiera por mal tiempo, ambas direcciones fijarán una fecha alternativa. Si se suspendiera por fuerza mayor que impidiera la asistencia del guía, la DGDyPT deberá comunicar a la escuela con 8 hs. de anticipación.
11. La difusión de las actividades será mediante el Boletín Bimestral del Programa Buenos Aires en la Escuela, que se distribuirá en todas las escuelas.
12. La DGDyT se compromete a realizar las actividades con los grupos escolares, recibirlos en el lugar designado, en las condiciones, tiempo y forma acordados con las escuelas.
13. Es responsabilidad de la DGDyPT que los lugares donde se realicen las visitas no impliquen peligro para los concurrentes.

14. La DGDyPT deberá comunicar a la DGE, semanalmente, las visitas efectivamente realizadas.
15. La implementación de este plan no importará erogación alguna para las ambas direcciones.
16. Ambos organismos podrán dar por finalizado el presente acuerdo sin explicitar las causas con aviso de 30 días hábiles a la fecha de suspensión.

### ANEXO III

#### **Convenio Administrativo de Colaboración Turística entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y Nueva Chevallier S.A.**

Con fecha ocho de julio del año 2004, la Subsecretaría de Turismo suscribió un Convenio Administrativo de Colaboración Turística entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Empresa Nueva Chevallier S.A. Por medio del mismo, la empresa se compromete a colaborar con el Gobierno de la Ciudad prestando servicios de transporte para las excursiones organizadas por la Subsecretaría de Turismo y distribuyendo folletería producida por ésta en las boleterías de la empresa en el interior del país.

La empresa se compromete a proveer dos servicios mensuales equipadas con un mínimo de plazas para treinta y dos pasajeros sentados. En caso de así requerirlo, el total de servicios prestados podrá ampliarse, siempre y cuando el Gobierno de la Ciudad lo solicite con una semana de anticipación, estableciéndose que en ningún caso la empresa proveerá servicios adicionales en vísperas de feriado, fines de semana largos y periodos de vacaciones de invierno y verano. Cabe aclarar los servicios quedan sujetos a disponibilidad de la empresa. Es por ello que, la colaboración podrá ser realizada en forma directa por la empresa o a través de terceros que ésta contrate al efecto, bajo su exclusiva responsabilidad. Para la prestación del servicio, la empresa deberá contar con un seguro de responsabilidad civil y por los riesgos de trabajo para sus empleados. Además, la empresa se compromete a colocar en cada unidad que preste el servicio convenido, un letrero provisto por la Subsecretaría de Turismo que destaque el hecho de que el micro se encuentra colaborando con el Gobierno de la Ciudad en la prestación del servicio de excursiones.

Por su parte, el Gobierno de la Ciudad hará pública la colaboración de la empresa a través de la inserción en la folletería a distribuir de su logo identificatorio junto a la leyenda "Transporte Oficial" o similar.

El convenio establece como plazo de vigencia el 31 de diciembre de 2004, pudiendo ser rescindido unilateralmente por cualquiera de las partes sin expresión de causas. En el Anexo I del Convenio se enumeran las fechas de los servicios acordados para el año 2004. El convenio se renovó en el año 2005, continuándose al momento de la presente auditoría con la prestación del servicio.

## ANEXO IV

### Reglamentación Funcionamiento de los Alojamientos Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires

La Ordenanza N° 36.136/MCBA/80 reglamenta el funcionamiento de los alojamientos turísticos de la Ciudad de Buenos Aires<sup>37</sup>. El Capítulo I de la Reglamentación de Establecimientos Turísticos establece como organismo de aplicación a la Dirección de Turismo de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires, la cual tendrá a su cargo el Registro de Alojamientos Turísticos.

Los Establecimientos deberán inscribirse en el Registro Municipal de Alojamientos Turísticos, y solicitar su registración en la clase y categoría correspondiente, cumpliendo los requisitos que para ellos se establecen, acompañando la documentación e información que se detalla a continuación:

- Nombre del propietario o responsable de la explotación del establecimiento, con su documento de identidad, domicilio real y legal.
- Denominación y domicilio del establecimiento.
- Certificado de habilitación municipal.
- Detalle de todos los servicios y comodidades que presta el establecimiento.
- Adjuntar fotografías, tamaño 18 x 24 del edificio y comodidades que ofrece.
- Adjuntar folletería e impresos con membrete del establecimiento.

El artículo 3º establece que la administración del establecimiento pondrá a disposición de los pasajeros copia de la presente reglamentación y de un libro de reclamos y/o quejas, foliado y rubricado por la Dirección de Turismo. Asimismo, en todos los establecimientos deberá identificarse en forma visible la clasificación que se le ha asignado, con indicación expresa de la categoría que le corresponda, estando facultada la Dirección de Turismo para la aprobación de las medidas y forma de los diagramas respectivos.

Toda modificación que se introduzca en el edificio o en los servicios de los establecimientos habilitados, deberá contar con las aprobaciones y habilitaciones correspondientes, y se deberá comunicar por escrito, a la Dirección de Turismo, dentro de los quince días de su aprobación, adjuntando copias de los planos de obra y habilitación aprobados, a fin de su recategorización, si así correspondiera. También, se deberá comunicar fehacientemente a la Dirección de Turismo, la transferencia, venta, cesión, o cierre transitorio o definitivo del establecimiento, dentro de los quince días de

---

<sup>37</sup> A los efectos de la aplicación de la presente Ordenanza, se entiende por alojamiento turístico, los hoteles comprendidos en las especificaciones de la Ley 18.828, los apart residenciales o apart hotel turísticos, los hospedajes turísticos y los campamentos de turismo, (Art. N° 2, Ordenanza N° 36.136).

producido el hecho, adjuntando comprobante de haber solicitado la respectiva transferencia ante la Subsecretaría de Inspección General.

El Capítulo II de la presente Reglamentación define las características de Hotel, Apart-Residencial o Apart-Hotel, Campamento y Hospedaje, comprendidos dentro de la categoría de Alojamiento Turístico.

Los Capítulos III a IX establecen los requisitos mínimos necesarios para clasificar y categorizar los distintos establecimientos, según el tipo de alojamiento turístico al que correspondan. Cabe señalar que los Hoteles se categorizan de 1 a 5 estrellas, los Apart-Hotel o Apart-Residencial de 1 a 3 estrellas, los Hospedajes en A y B, y los Campamentos en 1º y 2º.

El artículo 44 señala que “la Dirección de Turismo será el Organismo de Contralor de las infracciones que por el presente Reglamento se establece. El Tribunal Municipal de Faltas aplicará las sanciones que correspondiere.” De esta manera, el Organismo de Contralor queda facultado para intimar a los Alojamientos Turísticos a que adopten las medidas que tiendan a un mejor cumplimiento de los fines tenidos en cuenta en la presente Reglamentación.

La Reglamentación fija para los establecimientos turísticos distintos montos de multas, y/o inhabilitación temporaria y/o definitiva, y/o clausura, según el tipo de infracción cometida. Toda vez que algún establecimiento incurre en algunas de las faltas previstas por esta Reglamentación, se procederá a labrar actas circunstanciadas de todo lo verificado aún cuando no se encontrare presente en el mismo, el propietario o responsable legal. De igual modo, establece que ante la comprobación de una infracción, la autoridad de contralor deberá imponer el cese inmediato de sus efectos adoptando las medidas pertinentes. En casos excepcionales y cuando no mediare razones de interés público o de seguridad, podrá condicionar el cumplimiento a plazo determinado.

En el año 1986 se sancionó la Ordenanza N° 41.733<sup>38</sup> que modificó e incorporó artículos a la Ordenanza N° 36.136, con validez solamente para los hospedajes habilitados y en actividad hasta el 30 de diciembre de 1986. De esta forma, se incorporan, para los Hospedajes, las categorías C, D y E a las ya establecidas en el artículo 8º del Capítulo III de la Ordenanza N° 36.136, fijándose además los requisitos mínimos para cada una de ellas.

---

<sup>38</sup> Ordenanza N° 41.733 B.M. N° 17.956 del 19/12/1986.