

**INFORME FINAL
DE AUDITORÍA
Con Informe Ejecutivo**

Código del Proyecto N° 4.07.09

**“Gestión de la Dirección General de Desarrollo y
Promoción Turística”**

Buenos Aires, octubre 2008

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE

BUENOS AIRES

AV. CORRIENTES 640, PISO 5° CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRESIDENTA

DRA. SANDRA BERGENFELD

AUDITORES GENERALES

DR. SANTIAGO DE ESTRADA

DR. ALEJANDRO FERNÁNDEZ

ING. ADRIANO JAICHENCO

DRA. PAULA OLIVETO LAGO

LIC. JOSEFA PRADA

DR. JUAN CARLOS TOSO

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

CODIGO DE PROYECTO: 4.07.09

NOMBRE DEL PROYECTO: Gestión de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística

PERIODO BAJO EXAMEN: Enero a Diciembre 2006

EQUIPO DESIGNADO:

Coordinador: Dr. José Luis Llorca

Auditor a cargo de tareas: Lic. Nelson Daniel Moscoloni

OBJETIVOS:

Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados a los programas y la normativa vigente.

Progr	Descripción	Presupuesto	Créd. Vigente	Devengado
	DIR. GRAL DE DESARROLLO Y PROMOCION TURISTICA (UE 659)	1.938.313	1.166.588	1.103.914
76	DESARROLLO DE PROD. TURÍSTICOS	265.446	243.130	23.050
89	ADMINISTRACIÓN DE PROD. TURÍSTICOS	253.154	219.309	216.795
112	CONDUCCION DGDYPT	549.363	621.500	573.419
113	EVENTOS TURISTICOS	870.350	82.649	76.649

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, marzo de 2008
Código del Proyecto	4.07.09
Denominación del Proyecto	Gestión de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.
Período examinado	2006
Jurisdicción	65 Ministerio de la Producción
Unidad ejecutora	659 Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.
Programas	76 Desarrollo de Prod. Turísticos 89 Administración de Prod. Turísticos 112 Conducción DGDYPT 113 Eventos Turísticos
Presupuesto (expresado en pesos)	Crédito vigente de los programas: \$ 1.166.588
Objetivo de la auditoría	Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados a los programas y la normativa vigente.
Alcance	El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325 y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 –AGCBA; las Normas de Auditoría vigentes en Argentina y el Marco Normativo vigente en el periodo analizado; sobre la base de la documentación, la información y los registros informáticos obrantes en DG y que fueron puestos a disposición de la auditoria.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Entre los meses de mayo a diciembre de 2007

Observaciones principales	Las principales observaciones se refieren a que: La DGDyPT tiene a su cargo funciones que implican el desarrollo de actividades que no se encuentran directamente relacionadas o encuadradas con ninguno de los programas que tiene a su cargo, en tanto no han sido implementadas acciones concretas encaradas a los fines de alcanzar el cumplimiento de sus responsabilidades primarias.
---------------------------	--

	• En relación con sus Metas Físicas, los valores previstos para el año 2006 estuvieron entre un 17% y un 69% por debajo de las necesidades totales informadas para los programas 76 y 89; así como resultaron entre un 7% y 45% menores a las necesidades reveladas. Por su parte en cuanto al cumplimiento de metas físicas, a excepción del programa 89, cuya ejecución resultó ser del 59%, en los programas 89 y 113 estuvo por debajo del 50%. • Prestadores Turísticos, la DG lleva un registro que no es obligatorio, situación que afecta la integridad de la información estadística elaborada y es causal del desconocimiento sobre la totalidad de empresas que prestan servicios en el ámbito de la Ciudad adicionalmente no incentiva a los prestadores a incorporarse al mismo. • Alojamientos, su registro no otorga certeza sobre si los establecimientos han cumplimentado con la obligación de registro ya que no se han detectado acciones tendientes a la incorporación al mismo, ausencia de poder sancionatorio por parte de la DG, discrepancia con la información brindada por otros organismos sobre la totalidad de establecimientos y normativa que no contempla todos los tipos de establecimientos existentes. Por otra parte se ha verificado que la DG no ha implementado los mecanismos necesarios para realizar las actividades de fiscalización sobre las condiciones edilicias y de servicios y de categorización otorgada de los Alojamientos Turísticos. Asimismo se observan deficiencias de control en el circuito de verificación y categorización de Alojamiento Turístico. • Guías de Turismo, no se cuenta con un listado actualizado de quiénes son los guías que se encuentran debidamente habilitados, como tampoco se realiza un seguimiento adecuado de la información disponible, ni se generan acciones correctivas al respecto, de forma tal de advertir a los guías de turismo para que procedan a iniciar los trámites correspondientes a la renovación de sus credenciales. • Transporte Turístico, El Registro de Transporte Turístico no ha sido implementado de manera
--	---

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

	efectiva hasta la fecha del presente informe, no obstante el tiempo transcurrido desde que fue dispuesto a través de las siguiente normativa: Ordenanza 43453/88; Decreto 4707/90 y Decreto 1158/02, y la fijación periódica de tarifas para ello. • Además se constató que durante el año 2006 no fueron realizadas visitas guiadas de Turismo Accesible, las cuales están dirigidas a personas con necesidades especiales; que los Centros de Información Turística visitados en la labor de auditoría no cuentan con elementos suficientes para el personal ni para brindar un adecuado servicio al turista; que durante el año 2006 no se verifica que haya sido aplicado ningún tipo de sanción, y que no se ha establecido un procedimiento para el cobro de multas derivadas de falencias determinadas a través de los controles y fiscalizaciones aplicadas por violaciones a la normativa vigente.
Conclusiones	Los sistemas de registro implementados, tanto en libros como informáticos, denotaban marcadas falencias en la información que contienen, situación que no contribuye con una buena administración y entorpece la labor de control. Por otra parte, las tareas propias de fiscalización delegadas por la normativa no fueron implementadas adecuadamente. Por último, debe mencionarse que, a excepción de los servicios brindados a través de visitas guiadas o las atinentes a capacitación, el resto de las funciones desarrolladas por la DGDyPT observaban limitaciones o falencias de diversa significatividad; algunas derivadas de inconvenientes en la implementación y otras por limitaciones en recursos humanos y/o económicos asignados. En resumen, sin perder de vista las limitaciones presupuestarias y la normativa en algunos casos contradictoria o insuficiente, la DG alcanzó en el período bajo examen en forma muy limitada los objetivos propuestos.

INFORME FINAL DE AUDITORIA

PROYECTO N° 4.07.09

“Gestión de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística”

Señora

Presidente

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Lic. Gabriela Michetti

S-----/-----D

En uso de las facultades conferidas por la Ley 70, Artículos 132 y 136 de la Ciudad de Buenos Aires, y Conforme a lo dispuesto en el Artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística dependiente de la ex Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable del Ministerio de Producción, con el objeto que se detalla en el apartado siguiente.

I.- OBJETO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la Gestión de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.

II.- ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325 y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 –AGCBA; las Normas de Auditoría vigentes en Argentina y el Marco Normativo vigente en el periodo analizado, detallado en **Anexo I**.

El análisis de la gestión de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística se realizó sobre la base de la documentación, la información y los registros informáticos obrantes en la misma y que fueron puestos a disposición de la auditoría a los fines del presente informe.

El trabajo de auditoria se llevó a cabo entre los meses de mayo y diciembre de 2007, aplicándose los Procedimientos de Auditoría detallados en **Anexo II**.

Tanto la información que surge de los libros de Registro de Prestadores Turísticos como la de los registros informáticos utilizados por la DGDyPT no reúnen las condiciones de confiabilidad esperadas. (Punto 3 Observaciones)

III.- ACLARACIONES PREVIAS

Antecedentes

La Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística fue creada por Decreto N° 2.055/01 dependiendo de la Subsecretaría de Turismo de la Secretaría de Desarrollo

Económico, hasta diciembre de 2003. En ese momento, por Decreto N° 2696/03, la Secretaría de Desarrollo Económico pasó a denominarse Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable del Ministerio de Producción, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hasta el mes de diciembre de 2007.

La Subsecretaría es el Órgano de aplicación de la Ley N° 600 “Organización Turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. Esta ley constituye el marco legal para el desarrollo y la promoción del Turismo, declarando a esa actividad como “socioeconómica de interés público y cultural”.

Por su parte, el Decreto Reglamentario N° 1158-CABA-2002 establece que dicha Subsecretaría tiene a su cargo el Registro de Prestadores Turísticos y describe los distintos tipos de prestadores y las condiciones para la inscripción. Además, establece sus derechos y un régimen de sanciones para los mismos.

Por Decreto N° 2696/03 se modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad. Asimismo, se establecen los objetivos y responsabilidades tanto de la Subsecretaría como de la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística. Entre las responsabilidades asignadas se destacan las relacionadas a la promoción y el desarrollo de planes, programas y actividades relacionadas a fomentar la actividad turística en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Por su parte, a través de la Resolución N° 1-SSTUR-2005 se establecen las áreas de responsabilidad y los sectores de competencias asignadas a la Subsecretaría y a la DGDyPT, fijándose las responsabilidades primarias de las mismas. **(Anexo V – Descripción de las Áreas y sus Responsabilidades)**

Mediante la Ley N° 1.925 (B.O.C.B.A. N° 2407), promulgada por Decreto N° 328/06, se aprobó la Ley de Ministerios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Posteriormente, por Decreto N° 350/06 (B.O.C.B.A. N° 2416), se aprobó la estructura organizativa, dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Durante el año 2006 la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística estuvo a cargo de dos directores. Hasta el 30 de abril de 2006 su director fue el Dr. Jorge Daniel Rapaport y luego, fue designado en su lugar el Licenciado Gustavo J. Nahmias.

Durante la labor de auditoría se produjeron otros cambios, entre los que deben mencionarse los siguientes:

Por Decreto N° 2098/07 se produce un cambio de Director en la DGDyPT, con fecha 10 de Diciembre de 2007.

Por medio de la Ley N° 2627 del 13 de diciembre de 2007 y promulgada por Decreto N° 42/08 se crea el Ente de Turismo.

Por medio del Decreto N° 103/08 se dispone el cese en su cargo del Subsecretario de Turismo y se designa un Director Ejecutivo del Ente de Turismo.

Por medio de la Resolución N° 2 ENTUR/08 se aprueba la estructura orgánica funcional del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, la que tiene vigencia desde el 21 de enero de 2008.

Actividad turística

En la Cuenta de Inversión 2006 se mencionan algunos aspectos relevantes para ser considerados a los fines de ponderar la actividad de la DGDyPT, entre los que pueden mencionarse los siguientes:

El constante incremento de la cantidad de turistas extranjeros que llegan a la Ciudad.

El crecimiento consecuente de la oferta de servicios turísticos; así como de la infraestructura hotelera, destacándose la construcción y/o ampliación de hoteles de lujo, hoteles boutique y hostel's necesarios para atender los diferentes perfiles de turistas y su capacidad económica.

El crecimiento y desarrollo de distintos segmentos de la actividad, tales como el turismo de congresos, el cultural, el de ocio, el de salud y el de estudio, entre otros.

Ejemplo de ello, se menciona que en el 4º trimestre de 2006, con el ingreso de más de 1.995.000 turistas, se produjo un importante crecimiento interanual (6,6%) traccionado por el aumento del Turismo Internacional (10%) que fue acompañado por el Nacional (4%). Así, a lo largo de 2006, arribaron a la Ciudad de Buenos Aires 7.789.155 turistas, de los cuales más del 44% son residentes en el extranjero, duplicando los turistas recibidos en 2002 y más del 7,4% de los llegados en 2005.

IV. Presupuesto; Programas y Actividades

La Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística es la Unidad Ejecutora número 659 y durante el 2006 tuvo a su cargo cuatro programas.

Estos programas y sus actividades asociadas se exponen en el siguiente cuadro, incorporando las partidas asignadas a los mismos, su representatividad sobre el total presupuestado para el año 2006 y los importes devengados:

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Progr	Act	Descripción	Presupuesto	%	Créd Vigente	Devengado
		DIR. GRAL DE DESARROLLO Y PROMOCION TURISTICA (UE 659)	1.978.313	100.00	1.166.588	1.103.914
76		DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	265.446	13,42	243.130	23.050
	10	DIAGRAMAR INFORMACION CRONOLOGICA PARA SECTORES	1.400	0,07	10.514	10.513
	11	DISEÑAR CIRCUITOS TURISTICOS	3.100	0,16	1.540	1.541
	12	REALIZAR CURSOS DE CAPACITACION PARA PASANTES	187.614	9,49	195.679	189.605
	15	RELEVAR CASAS DE TANGO	1.800	0,09	800	800
	17	RELEVAR LA OFERTA CULTURAL DE LA CIUDAD	27.872	1,41	27.775	27.772
	18	RELEVAR ASOCIACIONES CLUBES Y SEDES DEPORTIVAS	2.600	0,13	0	0
	25	ZONIFICAR AREAS DE INTERES TURISTICO	3.520	0,18	1.243	1.241
	27	ELABORAR PROYECTOS DE DESARROLLO TURISTICO	33.020	1,67	4.679	4.679
	28	DISEÑAR FOLLETOS TURISTICOS ESPECIALES	4.520	0,24	900	900
89		ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	253.154	12,80	219.309	216.795
	10	SUPERVISAR VISITAS GUIADAS	33.837	1,71	8.216	8.213
	11	REALIZAR VISITAS GUIADAS A BARES NOTABLES	35.800	1,81	37.493	37.490
	12	EJECUTAR VISITAS GUIADAS BARRIALES A PIE	73.483	3,71	82.329	82.326
	13	EJECUTAR VISITAS GUIADAS BARRIALES EN BUS	17.280	0,87	0	0
	14	EJECUTAR VISITAS GUIADAS BARRIALES ESPECIALES	28.554	1,44	26.451	26.449
	17	ADMINISTRAR CENTRO DE DOCUMENTACION TURISTICA	64.200	3,25	64.820	62.317
112		CONDUCCION DGDYPT	589.363	29,79	621.500	573.419
	1	CONDUCCION	589.363	29,79	621.500	573.419
113		EVENTOS TURISTICOS	870.350	43,99	82.649	76.649
	2	ASESORAMIENTO TECNICO	5.760	0,29	2.927	2.927
	10	CAMPAÑAS DE DIFUSION	641.390	32,42	4.900	4.900
	11	PROMOCION DEL TURISMO DEPORTIVO	133.600	6,75	48.522	48.522
	12	EVENTOS DE TURISMO INTERNACIONAL	50.800	2,57	6.000	0
	13	EVENTO ESPECIAL	38.800	1,96	20.300	20.300

Fuente: Cuenta de Inversión 2006

El crédito original indicado en el Presupuesto 2006, era de \$ 1.938.313.-. Por su parte, el monto que surge del Decreto Distributivo¹ resulta diferente, ya que se aprueba un total presupuestario de \$1.978.313; mayor en \$40.000 en el inciso 3 – Servicios No Personales del Programa 112.

¹ Decreto N° 75/06 – BO N° 2365 – 24/01/06

No obstante lo mencionado, la Cuenta de Inversión expone como crédito original el valor informado por el presupuesto².

Asimismo, este crédito original registró modificaciones, observando una reducción total de \$771.725.- lo cual representa una disminución del 39,8%.

Esta reducción presupuestaria origina que el monto devengado solo alcance al 57% del crédito original, tal como puede observarse en el cuadro precedente.

Sobre estas modificaciones, sobresale la realizada sobre el monto originalmente asignado a la actividad 10 (Campañas de difusión) del programa 113 (Eventos Turísticos) cuya partida pasó de \$641.290.- a \$4.900.-, modificación producida en el mes de marzo de 2006. Otra reducción relevante fue la correspondiente a la actividad 27 (elaborar proyectos de desarrollo turístico) del programa Desarrollo de Productos Turísticos, que pasó de \$33.020.- a \$4.679.-

El resto de las modificaciones se produjo mayoritariamente sobre el cierre del ejercicio, por lo cual pueden calificarse como meras adecuaciones a los fines de que las partidas observen niveles de ejecución dentro de los parámetros esperados. Es así que el saldo no utilizado resultó ser de apenas \$62.163.-; equivalente al 5,33% del crédito vigente.

En el Anexo VII se expone un cuadro comparativo entre los montos presupuestados y los ejecutados, por programa e inciso de gastos.

Del análisis por actividad y por inciso pudo observarse lo siguiente:

1. En el Programa 76 las actividades 12, 17 y 27 concentraban a nivel presupuestario un 93.6% del total. Luego, a raíz de la reducción presupuestaria sobre la actividad 27 ya mencionada, prevalecen estas dos primeras actividades. Respecto a gastos por inciso, en este caso los correspondientes a Personal (inc. 1) y a Servicios no Personales (inc. 3) concentran más del 92% del total del gasto devengado.
2. En el Programa 89, el 84% del gasto devengado se concentró en las actividades 11, 12 y 17; mientras que el 89,2% corresponde al inciso 1; el cual sobre el crédito original representaba el 68,6% de total asignado al programa.
3. El Programa 112 presenta una única actividad y el 62% del gasto se concentra en el inciso 1, mientras que el 17% y el 19% corresponden a los incisos 3 y 5 (Transferencias) respectivamente.
4. En el Programa 113, el 89,7% del gasto devengado se concentra en las actividades 11 y 13. En este caso, el programa se distribuye entre los incisos 2 -Bienes de Consumo- (35,9%) y el 3 (64,1%)
5. El inciso 1 – Gastos en Personal, que tenía una participación del 32,8% sobre el total del presupuesto, pasó, luego de las modificaciones, a representar un 66% del gasto total devengado de la Dirección General.

Los programas 76, 89 y 113 son finales y prevén el cumplimiento de metas físicas, mientras que el programa destinado a Conducción es instrumental.

² Ley N° 1857.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Las metas previstas con la unidad de medida, los valores presupuestados y realizados se exponen en el cuadro siguiente, indicando las diferencias y los porcentajes de realización.

PROG	META	U. MEDIDA	PRESUP.	REALIZ.	DIF.	% REALIZ
76 (1)	PROD. TURÍST. DESARROLLADO	PRODUCTO DESARROLLADO	663	316	347	47,66%
89 (2)	TURISTAS O RESIDENTES ASISTIDOS	PERSONA	42.460	24.950	17.510	58,76%
113 (3)	EVENTOS TURISTICOS REALIZADOS	EVENTO TURÍSTICO REALIZADO	21	9	12	42,86%

Fuente: Cuenta de Inversión 2006

(1) La Necesidad total: "Necesidad de desarrollo de productos turísticos": 800

La Necesidad revelada: "Desarrollo requerido de productos turísticos": 710

(2) Necesidad total: "Turistas o residentes demandantes potenciales": 135.000

Necesidad revelada: "Turistas o residentes que requieren productos turísticos": 77.000

(3) Necesidad revelada: "Evento turístico a realizar": 27

Como puede observarse, los valores programados para las metas estuvieron entre un 17% y un 69% por debajo de las necesidades totales informadas para los dos primeros programas y entre un 7% y 45% en las necesidades reveladas.

Respecto a la ejecución de metas físicas, salvo el programa 89, cuyo nivel de cumplimiento resultó cercano al 59%, en los otros dos estuvo por debajo del 50%.

Equipamiento Informático

La evaluación del equipamiento informático fue elaborada a partir de información suministrada por la DGTUR³ y con la colaboración de personal de Soporte Técnico de la Dirección de Estructuras Administrativas y Sistemas de Información de la AGCBA.

De esta labor surgen algunos coeficientes que relacionan el equipamiento con la dotación de personal, su distribución por áreas, así como el relevamiento de software y hardware.

Como resultado de ello se han determinado algunas carencias y deficiencias de equipamiento que son detalladas en el Anexo VIII del presente informe.

³ El parque de equipamiento informado se refiere estrictamente a PC, todas de escritorio, no se informa sobre impresoras, scanners, cañones, fotocopadoras, grabadoras de CD, ni ningún otro equipo de uso corriente en los ámbitos laborales.

En la respuesta se especifica el área de pertenencia del equipo, persona asignada al equipo, marca, número de serie, antigüedad (dato referido al momento de la compra / licitación e ingreso al inventario, no en relación a la tecnología especificada), software, procesador, mother, memoria, disco, CD, disquetera y monitor.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Planta de Personal

La composición de la planta de personal de la Dirección General se expone en el siguiente cuadro:

DOTACION POR AREAS

AREA	AGENTES	%	AREA	AGENTES	%
Dirección	1	1,4%	Encuesta Turismo Interno	10	13,9%
Asesor	4	5,6%	RPT	3	4,2%
Secretaría	2	2,8%	Hotelería	9	12,5%
Administración	1	1,4%	Productos Turísticos	7	9,7%
Calidad Turística	8	11,1%	Turismo Social	9	12,5%
Capacitación Turística	4	5,6%	Patrim. Visitas Guiadas	12	16,7%
Biblioteca	2	2,8%	TOTAL AGENTES	72	100,0%

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

Puede observarse que el 67% del total de personal se encuentra concentrado en cinco áreas -Patrimonio; Visitas Guiadas; Encuestas de turismo interno; Hotelería, Turismo Social y Calidad Turística.

Agentes por situación de revista

La dotación de personal por área y situación de revista se compone de la siguiente forma:

CATEGORIAS	PLANTA DE PERSONAL	AGENTES	%
	DIRECTOR GENERAL	1	1,4%
	PLANTA GABIENTE	1	1,4%
	PLANTA PERMANENTE	22	30,6%
	DECRETO 948	12	16,7%
	DECRETO 948 EN PROCESO DE TRANSFERENCIA	2	2,8%
	DECRETO 948 - PASE EN COLABORACIÓN	1	1,4%
	LOCACION DE SERVICIOS	13	18,0%
	UBA CONVENIO ECONOMICAS – ASIST. TECNICA	14	19,4%
	UBA CONVENIO CS SOCIALES – ASIST. TECNICA	6	8,3%
	TOTAL DOTACION ACTUAL	72	100,00%

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

La mayor concentración (30,6%) es de agentes de planta permanente, le siguen en orden descendente los que se encuentran por Decreto N° 948 (20,9%) incluyendo los que se encuentran en proceso de transferencia y con pase en colaboración, los que trabajan por convenio UBA Cs. Económicas (19,4% de la planta) y con contratos de locación de servicios (18%).

Dotación de personal por nivel de instrucción

Primario	Secundario	Terc. Inc.	Terciario	Univer. Inc	Univ	Post G	TOTAL
1	8	4	19	16	22	2	72
1,39%	11,11%	5,56%	26,39%	22,22%	30,56%	2,78%	100,00%

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

Se observa un alto nivel de profesionalidad, independientemente de las carreras realizadas por los agentes.

El 82% del personal tiene estudios terciarios, universitarios (completos e incompletos) y postgrados.

De los 72 agentes con los que cuenta la DGDyPT, 31 agentes poseen con carreras terciarias, universitarias y postgrados relacionados con las funciones. Esto representa el 43% de la dotación. Ellos se concentran en sectores específicos como visitas guiadas, capacitación, producto turístico, registro de prestadores y registro hotelero, calidad turística, turismo social, encuestas, call center y biblioteca.

El detalle de la conformación de la planta de personal, indicando situación de revista y nivel de capacitación se adjunta en Anexo VI.

Relevamiento de las Áreas de la Dirección General

El relevamiento de las Áreas que conforman la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y los procedimientos de trabajo empleados para desarrollar sus funciones se incluyen como Anexo V del presente informe.

Conceptos relacionados a la actividad turística

En el Anexo IV se exponen diferentes conceptos relacionados con la actividad turística, incluidos en la Ley Nº 600 y demás normativa, de forma tal de exponer de manera acabada los objetivos de la misma, los diferentes actores que intervienen en el sistema turístico y el alcance y las responsabilidades que se les otorga al organismo de aplicación y a la DGDyPT.

Registro de Prestadores Turísticos

Su objetivo y características, así como la descripción del área que se encuentra a su cargo, se exponen en los anexos IV y V respectivamente.

La inscripción en el mismo es de carácter “voluntario” para los prestadores que así lo deseen. La Subsecretaría de Turismo es quien tiene a su cargo este Registro de Prestadores Turísticos, y quien tiene atribuciones para disponer inspecciones para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley y para imponer sanciones por incumplimientos.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

En virtud de la labor de auditoría realizada, puede expresarse que el desarrollo de estos registros resulta insuficiente y se observa escasa predisposición de parte de los prestadores para incorporarse a los mismos.

Empresas incorporadas al Registro de Prestadores Turísticos

Las empresas que tramitaron su registro durante el año 2006 y el estado de su trámite al 31/12 se expone seguidamente:

Trámites	Gastro- nomía	Aloja- miento	Agencias de Viaje	Organiz de Congresos	Alq. Autos s/chofer	Trasp Turist Terr.	Totales
Consultas y Promoc.	839	263	650	89	90	67	1998
Trám. Iniciados	85	48	118	15	6	8	280
En Proceso	19	16	20	4	1	2	62
Trám. Certificados	32	25	60	8	5	5	135
Trám. Observados	64	7	38	3	0	1	83
Trám. Verificados	76	37	100	13	5	6	237

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

Sobre el total de prestadores con trámite de inscripción iniciado al 31/12/06 (280), se observa que 237 fueron verificados, estando pendientes en proceso 62 casos, los cuales se encuentran a la espera de la labor de verificación.

Las empresas que se han registrado como prestadores turísticos no resultarían representativas del universo de oferta turística de la Ciudad de Buenos Aires.

A pesar de no disponer de información concreta sobre la cantidad de empresas vinculadas a la prestación de servicios turísticos, el bajo nivel de registro observado, según surge de las entrevistas realizadas con los responsables de las áreas vinculadas a la temática, estaría originado principalmente en el carácter voluntario del registro. Además, puede mencionarse que, el hecho de formar parte del registro no parecería ser considerado como un beneficio evidente o tangible por parte de las empresas, o bien, las acciones generadas para inducir y/o convocar a éstas no resultarían ser suficientes.

Registro de Alojamientos Turísticos

Su objetivo y características, así como la descripción del área que se encuentra a su cargo, se exponen en los Anexos IV pto. 7 y V pto. 8 respectivamente.

Total de Alojamientos Turísticos Registrados al 31/12/06

Tipos de Alojamiento	Cantidad	Habitaciones	Plazas
Hotel de 1*	25	874	1877
Hotel de 2*	46	2199	4353
Hotel de 3*	43	2106	6629
Hotel de 4*	62	5771	12018
Hotel de 5*	17	4087	8155
Subtotal Hoteles	203	16037	33032
Hospedajes A	104	3234	6587
Hospedajes B	86	2334	4826
Subtotal Hospedajes	190	5568	11413
Appart Hotel	30	1657	3664
Total General	423	23823	49667

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

En los registros informáticos (Excel) que lleva esta área, también están incorporados 38 alojamientos alternativos, 228 hospedajes tipo C; 537 hospedajes tipo D y 145 Hostel's; los cuales, como fuera mencionado, podrán ser incluidos en el registro, una vez que se apruebe la modificación a la normativa propuesta.

Entonces, considerando todas las categorías mencionadas, el total de alojamientos registrados alcanzaría un total de 1371 establecimientos.

Durante el año 2006 solo fueron incorporados 12 alojamientos turísticos a este Registro (incluidos 5 alojamientos alternativos) y hubo un solo trámite de recategorización.

Registro de Guías de Turismo

Su objetivo y características, así como la descripción del área que se encuentra a su cargo se exponen en los Anexos IV Pto. 8. y V Pto. 5 respectivamente.

Debe mencionarse que este registro tiene carácter obligatorio para el ejercicio de la función de guía de turismo, y establece requisitos a cumplir para la inscripción y renovación que son mencionados en los anexos.

En este registro surge la existencia de un total de 1367 guías, desde su implementación, siendo el primero del mes de agosto de 1987.

Del total mencionado, 730 corresponden a guías que poseen título habilitante, siendo el resto, 637 casos, guías catalogados como idóneos para la función.

De los registros informáticos suministrados por el área a cargo de esta labor surge que al 31/12/2006, del total de 1367 guías registrados, solo estaban debidamente habilitados para la función (con credencial al día) un total de 311 guías turísticos.

Adicionalmente, deben agregarse aquellos que estaban habilitados en 2006 y renovaron en 2007 por dos años más. De esta forma el total de habilitados al 31/12/2006 alcanzaría a 237 guías turísticos habilitados, de los cuales las 2/3 partes tienen título habilitante y el resto son idóneos.

Esto es debido a que en los registros informáticos figuran todos los que se han registrado históricamente, junto con los que renuevan periódicamente su habilitación (con vigencia bianual) para el ejercicio de su función, sobrescribiendo datos nuevos sobre los anteriores, sin resguardar los archivos.

Registro de Transporte Turístico Terrestre

Su objetivo y características, así como la descripción del área que se encuentra a su cargo se exponen en los Anexos IV Pto. 9. y V Pto. 8. respectivamente.

Esta operatoria no fue implementada hasta la actualidad, por lo que los vehículos que prestan este servicio no son fiscalizados por la Ciudad de Buenos Aires, sino que solo cumplirían con lo normado a nivel nacional.

Sobre el registro en particular, debe mencionarse que la primera empresa asentada data del año 2004, y que solo figuraban inscriptas un total de 7 empresas de transporte turístico terrestre, más otra con trámite observado.

Por su parte, se registraron 5 empresas de alquiler de autos sin chofer, estando otra en trámite de inscripción.

Ello implica que, evidentemente, el registro de empresas de este rubro resulta claramente escaso; debido principalmente a la falta de reglamentación e implementación de la operatoria de la metodología de habilitación mediante oblea.

Visitas Guiadas y Especiales

La descripción del área responsable de esta función se expone en el Anexo V Pto 10.

Durante el año 2006 se realizaron 138 visitas guiadas y 59 especiales, tal como se expone en cuadros seguidos.

Las Visitas Guiadas son las visitas programadas que se realizan periódicamente y de forma gratuita por circuitos determinados, pudiendo ser a pie o en bus, mientras que las Especiales son las que se realizan de forma no programada, sino que se realizan a partir del pedido de terceros (Colegios, Fundaciones; Delegaciones Oficiales; etc.) los que pueden incluso solicitar algún itinerario especial.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

La actividad desarrollada en este sentido puede observarse en los cuadros siguientes:

Visitas Guiadas

Periodo	Turistas				Visitas
	Nacionales	Extranjeros	Residentes	Total	
1º Trim *	62	230	1253	1545	26
2º Trim.	47	155	1700	1902	37
3º Trim	134	280	1300	1724	44
4º Trim	55	227	1105	1377	31
Totales	298	892	5358	6548	138

* Durante el mes de Enero no se efectuaron visitas

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

Visitas Guiadas Especiales

Periodo	Visitas		Asistentes			Alumn. Docent	Medios u Oper Tur.	Delegac Oficiales	Nec. Espe c	Otros	Total
	Realiz.	Suspen	Resid	Inter	Exter						
1º Trim	5	2	1	40	48	40	2	47	0	0	89
2º Trim.	17	8	124	492	10	516	10	0	0	0	626
3º Trim	14	6	66	189	49	245	17	42	0	0	304
4º Trim	23	10	47	686	128	521	11	122	0	207	861
Totales	59	26	238	1407	235	1422	40	211	0	207	1880

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

Pueden observarse marcadas disparidades a lo largo del periodo.

Línea 0800 BUETUR (0800 999 2838) “Buenos Aires te Protege”

Este servicio se implementó a fines del mes de noviembre de 2006, razón por la cual su operación no fue motivo de análisis.

No obstante, hay una breve descripción de los servicios que se prestan a través del mismo en el Anexo V.

V.- OBSERVACIONES

1. Programas y Actividades

- a. La DGDyPT tiene a su cargo funciones que implican el desarrollo de actividades que no se encuentran directamente relacionadas o encuadradas con ninguno de los programas que tiene a su cargo.

Las actividades a que se hace referencia son las relacionadas a las labores de inscripción, registro y verificación de Prestadores Turísticos en todas sus categorías, destacándose los de Alojamiento y de Transporte Turístico, así como el de Guías Turísticos. Esta situación hace que las actividades vinculadas a esas funciones no cuenten con una adecuada exposición presupuestaria y afectación de gastos.

- b. No han sido implementadas acciones concretas encaradas a los fines de alcanzar un cumplimiento acabado de las responsabilidades primarias que fueran definidas para la DGDyPT por Decreto N° 2696/03; especialmente en lo atinente a la promoción, afianzamiento y fomento del turismo; a la coordinación de la actividad con otros organismos públicos y privados nacionales e internacionales; y al desarrollo de mecanismos de fiscalización de la red de prestación turística.

2. Metas Físicas

- a. El establecimiento de los valores de las metas físicas previstas para el año 2006 estuvieron entre un 17% y un 69% por debajo de las necesidades totales informadas para los programas 76 y 89; así como resultaron entre un 7% y 45% menores a las necesidades reveladas. (punto b. Presupuesto)

En cuanto al cumplimiento de metas físicas, a excepción del programa 89, cuya ejecución resultó ser del 59%, en los otros dos programas estuvo por debajo del 50%.

3. Prestadores Turísticos

- a. El registro de Prestadores Turísticos no es obligatorio sino voluntario. Esta circunstancia afecta la integridad de la información estadística que se elabora, a la vez de promover el desconocimiento de la administración sobre la totalidad de empresas que prestan servicios en el ámbito de la Ciudad.

Cabe señalar que el esquema de registro voluntario, no incentiva a los prestadores a incorporarse al mismo, circunstancia que tendría - entre sus principales causas- el incumplimiento de los beneficios asociados previstos en el marco legal.

- b. El Área de Registro de Prestadores Turísticos no cuenta con un cuerpo de verificadores propio; por lo que utiliza, alternativamente, los

verificadores del área de Registro de Alojamientos Turísticos que, como se ha mencionado, no cuenta con los recursos necesarios para cumplir adecuadamente con su función específica.

- c. La información disponible en el sector no resulta confiable.

La información que surge de los registros informáticos utilizados para la gestión; así como de los Libros de Registros y, por ende, de las Estadísticas que se producen a partir de estos datos, presenta grandes inconsistencias, tanto en los totales de empresas registradas como en los tipos de prestadores inscriptos en el mismo.

4. Alojamiento Turístico

- a. La normativa vigente que especifica las condiciones edilicias y de servicios que deben poseer los alojamientos turísticos no permite considerar como tales a algunos tipos de alojamientos, como ser los del tipo hostel's; los hoteles boutique y los hospedajes tipo C y D.⁴
- b. La DGDyPT no cuenta con información concreta acerca de la cantidad de alojamientos turísticos existentes en la Ciudad de Buenos Aires, por lo que no resulta posible tener certeza sobre si estos establecimientos han cumplimentado con la obligación de estar registrados como tales. La información publicada por otras reparticiones públicas, como por ejemplo la Dirección General de Estadísticas y Censos del GCBA y el INDEC, no resultan coincidentes.

Asimismo, no se observan acciones concretas para corroborar que estos registros incluyan la totalidad de la oferta de alojamientos turísticos. Debe indicarse que la DGDyPT no posee atribuciones sancionatorias para enfrentar incumplimientos sobre la obligatoriedad de registro, ni cuenta con los recursos necesarios para encarar esta labor.

- c. Los Libros de Registro de Alojamiento no reúnen las condiciones mínimas necesarias para resultar de utilidad administrativa, ni contienen información suficiente sobre los mismos, lo cual no favorece la labor administrativa ni de control.
- d. Los registros informáticos suministrados por el sector solo presenta información parcial sobre aquellos alojamientos que tramitaron su categorización o recategorización, independientemente de que los mismos hayan solicitado su inscripción o no como prestador turístico.
- e. Tanto en los registros informáticos como en el registro de alojamientos se encuentran incluidos establecimientos que no reúnen las

⁴ Sobre este particular, la DGDyPT a través del Área de Legales, junto con la Subsecretaría de Turismo, presentaron el mes de agosto de 2007 un anteproyecto de Ley para la Categorización de los Alojamientos Turísticos, la cual tramita por expediente N° 58383SSTUR-07, que incluye una nueva Categorización de Alojamientos, esta vez, contemplando a aquellos mencionados antes.

condiciones especificadas en la normativa actual. Además, en algunos casos, se observa que estos establecimientos ya han sido verificados y categorizados por personal de la Dirección, en las categorías que aún están excluidas de la normativa.

- f. La DGDyPT no ha implementado los mecanismos necesarios para realizar las actividades de fiscalización que fueran previstas entre sus responsabilidades primarias; en este caso, sobre las condiciones edilicias y de servicios de los Alojamientos Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires.

Solo se cumplen tareas relacionadas a la categorización de aquellos establecimientos que así lo soliciten.

Tampoco se registra actividad de verificación sobre aquellos alojamientos que fueran categorizados en periodos anteriores, de forma tal de corroborar que mantengan el nivel que observaban oportunamente.

- g. No se ha implementado un sistema de control cruzado sobre la actividad de fiscalización y categorización de alojamientos turísticos.

Se observan deficiencias de control en el circuito de verificación y categorización de Alojamiento Turístico. El área responsable de estas actividades participa de todo el proceso, interviniendo en las etapas de inscripción, disponiendo las verificaciones, procediendo a la categorización y formando parte del Consejo Asesor que avala todo lo actuado.

Además, se observa que los certificados de categorización otorgados a los establecimientos son entregados antes de que el Consejo Asesor resuelva aprobar los procedimientos realizados a esos efectos.

- h. El personal que ejecuta las tareas de inspección no posee la autoridad y representación necesarias para cumplir adecuadamente con el ejercicio de esa función, siendo que no le es posible aplicar sanciones ante las deficiencias o irregularidades que pueda detectar en su labor.

5. Guías de Turismo

- a. No se cuenta con un registro de guías actualizado:
 - El Registro de guías de turismo incluye a la totalidad de guías registrados históricamente, independientemente de su condición. En el mismo están registrados 1367 personas, de las cuales solo 343 estarían habilitadas para desarrollar esa función al 31/12/2006.
 - No se cuenta con un listado actualizado de quiénes son los guías que se encuentran debidamente habilitados, en función de haber cumplido con todos los requisitos dispuestos para dedicarse legalmente a esa actividad.
- b. No se realiza un seguimiento adecuado de la información disponible, ni se generan acciones correctivas al respecto, de forma tal de advertir a los guías de turismo para que procedan a iniciar los

trámites correspondientes a la renovación de sus credenciales.

- c. Los registros informáticos de guías turísticos registrados, que fuera analizado en la labor de auditoría, presentó las siguientes falencias:
- 10 casos de guías cuyo registro está repetido y figuran con diferente número en registros informáticos.
 - 398 casos en los que no se consigna la fecha de inscripción como guía turístico.
 - 448 casos en los que no hay datos sobre la renovación, emisión o validez de credenciales.
 - 531 casos de guías con credenciales vencidas al 31/12/2006.
 - 18 casos de guías de turismo en donde no se consigna el número de documento.
- d. El Área de registro de guías de turismo carece de verificadores propios; por lo que utilizaría, según expresa su responsable, a los verificadores del área de registro de alojamientos turísticos; situación que no ha podido ser corroborada en la labor desarrollada por el equipo de auditoría.

Esta situación hace que no resulte posible realizar la fiscalización de la actividad de los guías de turismo que operan en la Ciudad de Buenos Aires.

- e. No se observaron acciones para subsanar esta deficiencia; en cuanto al hecho de haber realizado solicitudes o propuesto alternativas tendientes a poder cumplimentar los controles con el aporte o participación de otros organismos o instituciones que actúen en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

6. Transporte Turístico

- a. El Registro de Transporte Turístico no ha sido implementado de manera efectiva hasta la fecha del presente informe, no obstante el tiempo transcurrido desde que fue dispuesto a través de las siguiente normativa: Ordenanza 43453/88; Decreto 4707/90 y Decreto 1158/02, y la fijación periódica de tarifas para ello.
- b. El sector que tiene a cargo esta temática no cuenta con personal a cargo, ni procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades que resultan de su responsabilidad; entre las que se incluye la de implementar los mecanismos necesarios para la fiscalización de la actividad de estos prestadores turísticos.

- c. Existen diferencias conceptuales en la normativa aplicable a este servicio, en cuanto a la obligatoriedad de inscripción de las empresas de Transporte Turístico.⁵

Las tasas vigentes que debieran abonar los prestadores de transporte turístico para proceder a ser registrados y obtener así la correspondiente oblea habilitante están desactualizadas.

- d. La DGDyPT no dispone de información relacionada con el universo de empresas y vehículos afectados a esta actividad. Igual situación se verifica para el caso de las Empresas Rentadoras de Autos.

7. Visitas guiadas

- a. Durante el año 2006 no fueron realizadas visitas guiadas de Turismo Accesible, las cuales están dirigidas a personas con necesidades especiales.

8. CIT's

- a. Se verificó que los Centros de Información Turística visitados en la labor de auditoría no cuentan con elementos suficientes para el personal ni para brindar un adecuado servicio al turista.
 - El personal no resulta suficiente ya que no tiene reemplazo en caso de ausencias.
 - El personal no dispone de condiciones adecuadas de confort para el desarrollo de su trabajo.
 - La información de que disponen para suministrar a los turistas resulta limitada a la folletería que acerca la DG y los prestadores /agencias de servicios turísticos.
 - No cuenta con información relacionada a los registros de prestadores que lleva la DG por lo que no dispone de información relacionada a prestadores autorizados, transporte, guías, ni alojamientos.

9. Sanciones

- a. Durante el año 2006 no se verifica que haya sido aplicado ningún tipo de sanción relacionada con lo establecido en la normativa (Ley N° 600 y Decreto N° 1158/02 GCBA arts. 26 a 28). Tampoco se verifica la aplicación

⁵ La Ordenanza N° 45453/89 indica en el Art. 3° que las empresas “deberán registrarse” e inscribir cada una de sus unidades ante la DG de Turismo, la que otorgará un sistema de identificación para colocar en el parabrisas de los autos
El Decreto 4707/90, artículo 2°, Anexo 2, indica que la Dirección General de Turismo procederá a la registración de los Prestadores Turísticos que presten el Servicio de Transporte Turístico Receptivo que “quieran acogerse a la presente ordenanza y así lo soliciten.”

de sanciones en los casos relacionados directamente a la atención de denuncias realizadas por turistas.

b. No se ha establecido un procedimiento para el cobro de multas derivadas de falencias determinadas a través de los controles y fiscalizaciones aplicadas por violaciones a la normativa vigente.

10. Equipamiento Informático

a. El equipamiento informático disponible presenta claros signos de atraso tecnológico. Lo mencionado obedece al hecho de que se considera que, gran parte del parque de equipamiento con tecnología de Microsoft, no posee en la actualidad cobertura técnica para los sistemas operativos Win. 98, Win. 98 SE, Win. Milenium y Win XP SP1.

Desde el punto de vista del hardware, la antigüedad del equipamiento incide también de manera desfavorable en la disponibilidad de repuestos.

VI.- RECOMENDACIONES ⁶

1. Programas y Actividades

- a. Procurar que los programas resulten abarcativos de la totalidad de las actividades que desarrolla la DGDyPT de forma tal de que las mismas cuenten con una adecuada exposición presupuestaria.
- b. Proceder a encarar las acciones necesarias para procurar alcanzar un cumplimiento acabado de las responsabilidades primarias definidas para la DGDyPT por Decreto N° 2696/03.

2. Metas Físicas

- a. Procurar alcanzar los objetivos físicos propuestos para el año o bien reformular los mismos considerando las posibilidades reales de cumplimiento.

3. Prestadores Turísticos

- a. Propiciar el registro obligatorio de los prestadores turísticos de la Ciudad, de forma tal de contar con una herramienta informativa que resulte de utilidad tanto para las autoridades como para los turistas que requieran de esa información.
- b. Proveer al área de Registro de Prestadores Turísticos de un plantel de verificadores para cumplir adecuadamente con las labores de control y fiscalización que son de su responsabilidad.
- c. Proceder a la revisión y corrección de toda la información que se vuelca en los registros informáticos y en libros de registro de forma tal que los mismos sean confiables y puedan ser utilizados como herramienta de gestión y control.

4. Alojamiento Turístico

- a. Procurar la aprobación del anteproyecto presentado para modificar la ley en los aspectos relacionados con la categorización de alojamientos turísticos.
- b. Procurar obtener información precisa acerca de la cantidad de alojamientos turísticos existentes en la Ciudad de Buenos Aires a los fines de complementar funciones específicas.

Procurar los instrumentos, los recursos y realizar las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del registro obligatorio de los alojamientos turísticos existentes en la Ciudad de Buenos Aires, tal como la normativa indica.

⁶ Conforme a lo descripto en el título Antecedentes del acápite Aclaraciones Previas en cuanto al cambio de estructura del GCBA, estas Recomendaciones tienen como destinatario el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires.

- c. Procurar que los Libros de Registro de Alojamiento reúnan toda la información necesaria para que resulten de utilidad administrativa y como herramienta de gestión.
- d. Proceder a incorporar toda la información que resulte de utilidad en los registros informáticos de alojamientos turísticos, incluidos los aspectos relacionados a la categorización de los mismos y su registro como prestador.
- e. Procurar atenerse estrictamente a lo que está normado y en vigencia, en este caso, en lo relacionado a la verificación, categorización y registro de alojamientos.
- f. Proceder a la implementación de los mecanismos necesarios para realizar las actividades de fiscalización que son de su responsabilidad. Procurar la obtención de los recursos que sean necesarios a tales fines.
- g. Implementar un sistema de control cruzado sobre la actividad de fiscalización y categorización de alojamientos turísticos.

Rever el mecanismo de otorgamiento del certificado de categorización, e incluir en el mismo la información relacionada al acto administrativo mediante el cual se otorga la misma.

- h. Procurar que el personal que ejecuta las tareas de inspección tenga la autoridad y representación necesarias para cumplir adecuadamente con el ejercicio de esa función.

5. Guías de Turismo

- a. Implementar un sistema de registro de guías de turismo que resulte de utilidad para el desarrollo de la gestión del área y que cuente con información actualizada.
- b. Procurar realizar un seguimiento adecuado de la información disponible, de forma tal de generar las acciones correctivas necesarias para advertir a los guías de turismo acerca de la necesidad de renovación de sus credenciales para el ejercicio de su labor.
- c. Proceder a la resolución de las falencias que se observan en los registros informáticos que se llevan con los datos de guías turísticos.
- d. Procurar que el Área de registro de guías de turismo cuente con las herramientas y los recursos necesarios para realizar las labores de verificación y fiscalización que son de su competencia.
- e. Evaluar alternativas tendientes a solucionar esta deficiencia, incluyendo, si fuere necesario, la participación activa de otros organismos o instituciones de la Ciudad.

6. Transporte Turístico

- a. Proceder a implementar el Registro de transporte turístico de acuerdo a la normativa vigente, y fijar tarifas actualizadas para ello.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- b. Dotar al sector que tiene a cargo esta temática de personal suficiente para cumplimentar su función y establecer los procedimientos para el desarrollo de las actividades que resultan de su responsabilidad.
- c. Procurar unificar el criterio de las normativas que rigen para esta temática en cuanto a la obligatoriedad del registro de los prestadores.

Proceder a la actualización de las tasas vigentes que debieran abonar los prestadores de transporte turístico para proceder a ser registrados y obtener así la correspondiente oblea habilitante.

- d. Procurar la obtención de la información relacionada al universo de empresas que prestan este servicio, y generar consecuentemente las acciones necesarias para procurar que estas empresas procedan a registrarse.

7. Visitas guiadas

- a. Proceder a la realización de visitas guiadas de Turismo Accesible previstas.

8. CIT's

- a. Dotar a los Centros de Información Turística de todos los elementos necesarios para desarrollar adecuadamente su actividad.

9. Sanciones

- a. Proceder a implementar los mecanismos pertinentes para desarrollar las actividades de control y fiscalización que son de competencia de la DGDyPT así como las relacionadas a la aplicación de sanciones a infractores o denunciados.
- b. Establecer un procedimiento para el cobro de multas derivadas de las falencias determinadas en el ejercicio de esa función.

10. Equipamiento Informático

- a. Implementar una política de reemplazo de equipamiento a corto plazo, debiendo realizar migraciones de Win 2000 a Win XP. Inclusive, si a futuro todos los puestos de trabajo requirieran conexiones con redes, los equipos con memoria RAM de 128 MB deberían aumentarla a por lo menos 256 MB.

VII.- CONCLUSIÓN

Los sistemas de registro implementados, tanto en libros como informáticos, denotaban marcadas falencias en la información que contienen, situación que no contribuye con una buena administración y entorpece la labor de control.

El volumen de prestadores turísticos incorporados voluntariamente a los registros implementados no parecerían representar un volumen significativo respecto a la oferta global de servicios turísticos de la Ciudad de Buenos Aires, por lo que se considera que se encontrarían muy distantes del objetivo deseado al disponer su implementación.

Los registros referidos a aquellos prestadores turísticos que obligatoriamente deben estar registrados -Alojamientos y Guías- tampoco fueron llevados de forma adecuada, dado que no contaban con información completa y actualizada.

Por otra parte, las tareas propias de fiscalización delegadas por la normativa⁷ no fueron implementadas adecuadamente.

Por último, debe mencionarse que, a excepción de los servicios brindados a través de visitas guiadas o las atinentes a capacitación, el resto de las funciones desarrolladas por la DGDyPT observaban limitaciones o falencias de diversa significatividad; algunas derivadas de inconvenientes en la implementación y otras por limitaciones en recursos humanos y/o económicos asignados.

En resumen, sin perder de vista las limitaciones presupuestarias y la normativa en algunos casos contradictoria o insuficiente, la DG alcanzó en el período bajo examen en forma muy limitada los objetivos propuestos.

⁷ Responsabilidades Primarias: "Desarrollar los mecanismos necesarios para la fiscalización de la red de prestación turística de la Ciudad de Buenos Aires"

INDICE DE ANEXOS

ANEXO I:	NORMATIVA APLICABLE
ANEXO II	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA
ANEXO III	ORGANIGRAMA
ANEXO IV	CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
ANEXO V	DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA DGDyPT Y DE SUS RESPONSABILIDADES
ANEXO VI	PLANTA DE PERSONAL - SITUACIÓN DE REVISTA – CAPACITACIÓN
ANEXO VII	COMPOSICIÓN DEL GASTO - PRESUPUESTO - DEVENGADO
ANEXO VIII	EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

NORMATIVA APLICABLE

General

- Constitución de la Ciudad de Buenos Aires
- Ley N° 70 CABA. Gestión Administración financiera del Sector Público CABA.
- Ley N° 451 CABA. Aprueba el texto del Anexo 1, como régimen de falta de la CABA Sustituye denominación del Capítulo IV del Libro II, y del art. 47 del Código Contravencional.
- Ley N° 1217 CABA. Aprueba el procedimiento de faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deroga la ordenanza N° 50292, Decreto N° 1780/97, artículo 2° Decreto N° 2713/98.
- Ley N° 1857 CABA. Aprueba el presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para el ejercicio 2006.
- Ley N° 1925 CABA. Crea Ministerios. Establece la Estructura Orgánica funcional del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Decreto N° 1510/CABA/1997. Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de Buenos Aires.
- Decreto N° 75/CABA/2006. Aprueba las normas anuales de ejecución y aplicación del presupuesto general de la administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires- Reglamentación de la Ley de Presupuesto N° 1857- Ejercicio Fiscal año 2006.

Específica

- Ley Nacional N° 18828. Ley Nacional de Hotelería.
- Ley Nacional N° 18829. Regula actividad de los Agentes de Viajes.
- Ley Nacional N° 25997. Ley Nacional de Turismo.
- Ley N° 35 CABA. Crea la Comisión de Protección y Promoción de Cafés Bares, Billares y Confiterías Notables de la CABA.
- Ley N° 511 CABA. Instituye el 26 de Octubre como día de los Cafés de Buenos Aires. Efemérides- Comisión de Protección y Promoción de los Cafés notables, Bares, Billares y Confiterías Notables – Actos – Celebraciones.
- Ley N° 600 CABA. Ley de Turismo de la CABA. Organización del Sistema Turístico.
- Ley N° 911 CABA. Artículo 1° - Modifícase el inciso b) del Art. 1° de la Ley N° 35 de acuerdo al siguiente texto: "b. Seis (6) representantes de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incluyendo a los presidentes de las Comisiones de Cultura y Comunicación Social, Desarrollo Económico, Empleo y Mercosur y de la Comisión de Turismo y Deportes, o de aquellas que las sustituyan en el futuro con las mismas competencias."

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- Ley N° 1139 CABA. Autoriza el emplazamiento, en la plazoleta este de Boulevard Azucena Villaflor, de un monumento al Tango.
- Ley N° 1227 CABA. Patrimonio Cultural.
- Ley N° 1264 CABA. Regula la actividad del Guía de Turismo.
- La Ley N° 1264 y su modificatoria Ley N° 2225 que regulan la actividad de éstos no se encontraba reglamentada en el año 2006. No obstante, esta situación fue subsanada mediante el Decreto Reglamentario N° 1741/07
- Ley N° 1782 CABA. Incorpora un inciso del art. 13 de la Ley N° 600. Información a usuarios y consumidores en lugar visible y legible sobre autoridades de aplicación de la ley de turismo y de los procedimientos administrativos para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario.
- Ley N° 1856 CABA. Ley Tarifaria año 2006. Rentas Diversas - Artículo N° 97 valor de la oblea para transporte turístico.
- Ley N° 2225 CABA. Que modifica la ley 1264 que regula la actividad de guía de turismo en el ámbito de Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Decreto N° 692/ MCBA/1990. Designa zonas de interés turístico.
- Decreto N° 4707/MCBA/1990. Reglamentación de la Ordenanza N° 43453. Estacionamiento de vehículo de empresas de transporte para operar en turismo receptivo.
- Decreto N° 1454/MCBA/1994. Declara de interés turístico Municipal distintas áreas.
- Decreto N° 894/CABA/2001. Decreto promulgatorio de la Ley N° 600. Ley de turismo de la Ciudad de Buenos Aires.
- Decreto N° 1158/CABA/2002. Reglamenta la Ley N° 600. Designa la autoridad de aplicación a la Subsecretaría de Turismo.
- Decreto N° 1256/CABA/2002. Modificase el art. 35 del Decreto N° 1158/CABA/2002 que reglamento la Ley N° 600 de turismo de la CABA.
- Decreto N° 1540/CABA/2003. Aprueba el régimen de viáticos y pasajes destinado a misiones transitorias de carácter oficial en el interior y exterior del país. Deroga los Decretos N° 806/1998 y N° 295/2001 referido a aprobación, asignación viajes al exterior, montos, costos, funcionario agentes misiones transitorias oficiales fondos requisitos autorización.
- Decreto N° 19/CABA/2004. Promulga la Ley N° 1264. Ley de Guías de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires.
- Decreto N° 1822/CABA/2004. Modifica artículos 18 y 19 del Decreto N° 1158 /2002 sobre la inscripción en el Registro de Prestadores.
- Decreto N° 158/CABA/2005. Régimen de reintegro de gastos de movilidad. Viáticos. Pago de traslados. Régimen de caja chica. Fondos con cargo de rendir cuenta documentada de su inversión.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- Decreto N° 1465/CABA/2005. Crea la figura de embajador turístico honorífico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Decreto N° 1610/CABA/2005. Aprueba el cronograma de actividades promocionales en materia turística. Delegación de facultades. Secretaría Producción Turismo y desarrollo sustentable. Asignación de Viáticos.
- Decreto N° 148/CABA/2006. Aprueba el cronograma de actividades promocionales en materia turística, promoción difusión, ferias y congresos especializados en el interior y exterior del país, agenda, calendario de actividades.
- Decreto N° 88/CABA/2007. Promulga la Ley N° 2225.
- Decreto N° 798/CABA/2007. Ratifica el convenio de Colaboración N° 3390/GCBA/06 celebrado entre el Ministerio de Producción y la Fundación VITRA para vivienda, trabajo y capacitación del lisiado (turismo accesible).
- Decreto N° 1492/CABA/2007. Se incorpora inciso h).
- Ordenanza N° 36136/MCBA/1980. Reglamenta el funcionamiento de los alojamientos turísticos en la Ciudad de Buenos Aires. Hoteles. Poder de Policía.
- Ordenanza N° 41733/CJD/1986. Modifica el texto del apartado IV del inciso b) categorías, del artículo 8 del capítulo III de la Ordenanza N° 36136, incorpora diversos incisos a continuación del artículo 35 del capítulo IX de la misma.
- Ordenanza N° 43358 /MCBA/1988. Declara de interés turísticos acontecimientos, celebraciones y festividades que se realicen en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y se hallen inscripto en el calendario turístico.
- Ordenanza N° 43453/MCBA/1988. Turismo receptivo. Facilidades para estacionar. Estacionamiento de transporte turístico receptivo. Hoteles. Lugares de lugar turístico. Asenso y Descenso de pasajeros turísticos.
- Resolución N° 15/SSTUR/2004. Aprueba las normas básicas de organización para el desarrollo de las actividades de la Subsecretaría de Turismo y de las Unidades de Organización.
- Resolución N° 173/SPTYDS/2004. Llamado a convocatoria para el subsidio de proyectos de turismo social para jóvenes. Aprueba bases y condiciones. Y formularios de presentación.
- Resolución N° 74/SSTUR/2005. Establece las exigencias que debe reunir el material promocional de los prestadores de servicios turísticos inscriptos correspondiente.
- Resolución N° 114/SSTUR/2006. Modifica la Resolución 97SSTUR/2006 en lo que respecta al otorgamiento de la inscripción en el Registro de Guías de Turismo.
- Resolución N° 123/SSTUR/2006. Modifica la Resolución 97SSTUR/2006 en lo que respecta al otorgamiento de la inscripción en el Registro de Transporte Turístico.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- Resolución N° 135/SSTUR/2006. Otorga premios y mención honorífica en el marco del concurso de cortos alternativa Buenos Aires.
- Resolución N° 23/SSTUR/2007. Modifica la Resolución 97SSTUR/2006 en lo que respecta al Área Estadística y Estudio de Mercado.
- Disposición N° 3/DGDyPT/2006. Convoca a la primera edición del Concurso de Corto Alternativa Buenos Aires.
- Disposición N° 6/DGDyPT/2006. Aprueba planilla de Control de inscripciones para el Registro de Prestadores Turísticos.
- Disposición N° 8/DGDyPT/2006. Designa miembros del jurado del Concursos de Corto Alternativa Buenos Aires.
- Disposición N° 36/DGM/2007. Establece la realización obligatoria para los guías de turismo de actividad de capacitación y actualización para desempeñar actividades en los Museos e Instituciones del GCBA.

Estructura

- Ley N° 2627 CABA: Creación del Ente de Turismo, designa funciones y responsabilidades primarias- Crea el programa de participación pública y privada y el Consejo Asesor de Turismo-Estructura Orgánica del Gobierno de la Ciudad.
- Decreto N° 12/GBA/1996. Conformar el Órgano Ejecutivo de la CABA y dispone la aprobación y caducidad de la estructura de primeros niveles.
- Decreto N° 1073/GBA/1998. Aprueba la estructura organizativa y objetivos de la Secretaría de Industria, Comercio y Turismo.
- Decreto N° 801/GBA/1999. Crea la Secretaría de Turismo. Aprueba la estructura organizativa.
- Decreto N° 1141/GBA/99. Crea el Consejo Asesor y Consultivo de turismo bajo la jurisdicción de la Secretaría de Turismo.
- Decreto N° 1361/GBA/2000. Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Decreto N° 2055/GBA/2001. Adecua la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Modifica el Decreto N° 654/GBA/2001.
- Decreto N° 2696/CABA/2003. Modifica la Estructura Organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Decreto N° 510/CABA/2004. Designación del Dr. Jorge Daniel Rapaport Como Director General de Desarrollo y Promoción Turística.
- Decreto N° 350/CABA/2006. Establece las responsabilidades primarias de las distintas áreas dependientes de los Ministerios creados por la Ley N° 1925.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- Decreto N° 999/CABA/2006. Acepta la Renuncia del Dr. Jorge Daniel Rapaport, y Designa al Lic. Gustavo Jacobo Nahmias como Director de la Dirección General Desarrollo y Promoción Turística.
- Decreto N° 2098/CABA/2007: Se designa como Directora General de Desarrollo y Promoción Turística.
- Decreto N° 42/CABA/2008: Promulga la Ley N° 2627.
- Decreto N° 103/CABA/2008: Cesa en su cargo el Subsecretario de Turismo y se lo Designa Director Ejecutivo del Ente de Turismo – ENTUR- Lic. Rodrigo Herrera Bravo.
- Resolución N° 1/SSTUR/2005. Aprueba transitoriamente áreas de responsabilidad y sectores de competencia. Determina responsabilidades primarias designa a los responsable de las mismas.
- Resolución N° 97/SSTUR/2006. Define las responsabilidades y actividades específicas a cargo de la Subsecretaría de Turismo, la Dirección General de Congresos y Eventos y la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.
- Resolución N° 125/SSTUR/2006. Designa a los agentes responsables de las áreas y sectores previstos en la Resolución N° 1/SSTUR/2005 y en la Resolución N° 97/SSTUR/2006.
- Resolución N° 2 ENTUR/08: Se aprueban niveles -ENTE de Turismo de la Ciudad- Estructura Orgánica Funcional- Responsabilidades Primarias- Dirección General- Orgánica- Unidad de Auditoría Interna – Técnica Administrativa y Legal - Comunicación y Estrategia de Mercado – Desarrollo y Competitividad de la Oferta– Políticas Turísticas de Inclusión Social.
- Disposición N° 2/DGDyPT/2006. Designa a los agentes responsables de las Áreas y Sectores previstos en la Resolución N° 1/SSTUR/2005.
- Disposición N° 4/DGDyPT/2006. Designa Fiscalizadores y Verificadores del Área Registro de Alojamiento Turísticos y aprueba el modelo de acta de verificación.
- Disposición N° 5/DGDyPT/2006. Modifica la Disposición N° 2/DGDyPT/2006.
- Disposición N° 7/DGDyPT/2006. Designa Responsable del Libro de Quejas, Sugerencia y Reclamos.

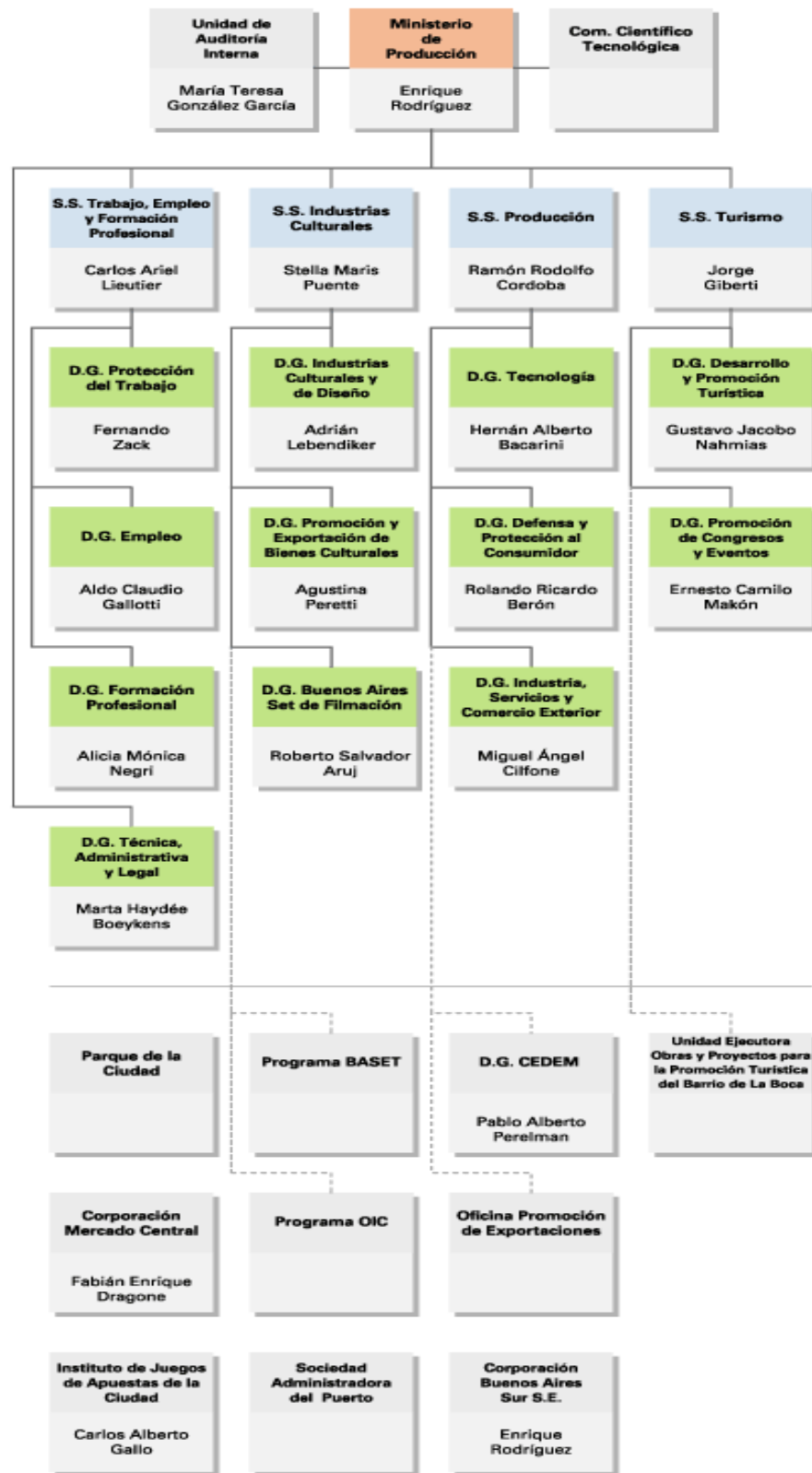
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

- 1.- Identificación del organismo y de los programas presupuestarios (**SPP**) a su cargo.
 - Recopilación de antecedentes, funciones, objetivos y áreas de actuación.
 - Determinación de la Estructura formal y real.
 - Responsabilidades primarias y acciones previstas.
 - Manuales y Normas de Procedimientos.
 - Circuitos administrativos establecidos.
 - Sistemas de información y de Registro utilizados
 - Coordinación de acciones con otras áreas del GCBA y articulación entre programas.
- 2.- Recopilación de la normativa general y específica aplicable al objeto.
- 3.- Relevamiento físico y funcional de la Dirección General de Desarrollo y Promoción del Turismo
 - Recursos humanos:
 - o Planta permanente, transitoria, contratados, pasantes, adscriptos, otros.
 - o Dotación por nivel, grado y función.
 - o Distribución por áreas o sectores de trabajo.
 - o Nivel de instrucción y capacitación para la labor.
 - Recursos físicos: Infraestructura edilicia; Equipamiento; otros.
- 4.- Obtención de la información presupuestaria y de su ejecución.
 - Partidas asignadas y ejecutadas
 - Metas físicas previstas y alcanzadas
- 5.- Obtención de la información estadística de los programas y sus actividades
- 6.- Análisis de Antecedentes de Auditorías anteriores: AGCBA; SIGEBA; UAI y otros.
- 7.- Evaluación Sistema de Control Interno.
 - Verificar la existencia de métodos y procedimientos.
 - Identificar las áreas o responsables del control.
 - Verificar que las acciones de control procuren o promuevan la eficacia y eficiencia en las operaciones; la confiabilidad de la información contable y operativa; la salvaguarda de los activos y el cumplimiento de las leyes o reglamentos.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- 8.- Identificación de áreas críticas que requieran un examen profundo y determinar el grado de confiabilidad a fin de establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos sustantivos a aplicar.
- 9.- Análisis del marco legal y del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, políticas, planes, normas y procedimientos
- 10.- Estudio de la documentación y/o información obtenida en el relevamiento
- 12.- Análisis presupuestario.
 - Crédito original vigente y ejecución presupuestaria.
 - Análisis de los criterios para determinar las metas físicas.
 - Verificación de la información utilizada para presupuestar las metas físicas y los resultados obtenidos.
- 13.- Verificación del cumplimiento de los objetivos y metas de programas establecidos, comprobando que los resultados sean acordes con los establecidos y si se cumplen de acuerdo con lo planeado.
- 14.- Verificación de las condiciones en las que prestan el servicio y de las tramitaciones que se realizan.
- 15.- Evaluación sobre protección de los activos; uso eficiente y económico de los recursos, evaluando la optimización de los mismos en términos del objetivo al que son aplicados.
- 16.- Evaluación sobre confiabilidad, integridad y oportunidad de la información tanto operativa como contable

ORGANIGRAMA



ANEXO IV

CONCEPTOS RELACIONADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

1.- Turismo

La Ley N° 600 define al turismo como el conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas, fuera de su lugar de residencia habitual, sin incorporarse al mercado de trabajo de los lugares visitados, invirtiendo en sus gastos recursos no provenientes del centro receptivo.

2- Principios de la ley

- el fomento, desarrollo y promoción del turismo receptivo, nacional e internacional;
- la coordinación e impulso del crecimiento turístico planificado, en función de la mejora de la calidad de vida de los residentes y de la conservación y preservación del patrimonio natural, histórico y cultural;
- el fomento y apoyo de la iniciativa pública, privada y académica en materia de capacitación, creación y conservación de empleos generados por la actividad turística.
- el estímulo y el desarrollo de la actividad turística como medio para contribuir al crecimiento económico y social de la Ciudad, generando condiciones favorables para la iniciativa y desarrollo de la inversión privada;
- la revalorización de los recursos turísticos existentes, la recuperación de los que se hallen depreciados y la búsqueda de otros nuevos que contribuyan al enriquecimiento del patrimonio y a la diversificación de la oferta turística;
- el posicionamiento de la Ciudad como producto turístico competitivo en el ámbito del Mercosur y el Mundo;
- el fomento de la conciencia a favor del turismo mediante la difusión del conocimiento de los recursos disponibles y la realización de campañas educativas;

3- Sistema Turístico

Sistema Turístico es el conjunto de sujetos que de por sí y en su mutua relación, generan actividades económicas y acciones institucionales, en función del turista.

Composición

A los efectos de la presente ley, integran el Sistema Turístico:

- a) las instituciones públicas, privadas y mixtas vinculadas al sector;
- b) las instituciones académicas;
- c) los prestadores de servicios turísticos;
- d) los turistas y excursionistas ;
- e) los recursos turísticos;
- f) la población residente.

4- Organismo de Aplicación

La Subsecretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o la dependencia gubernamental que la reemplace es el Organismo de Aplicación de la presente ley, sus disposiciones reglamentarias y complementarias.

Funciones del Organismo de Aplicación

- entender en la formulación y ejecución de las políticas turísticas de la Ciudad de Buenos Aires, con la participación de estructuras intermedias y de la actividad privada;
- declarar lugares turísticos de desarrollo prioritario a aquellos que por sus características naturales, histórico-patrimoniales o culturales constituyan un atractivo;
- categorizar, fiscalizar y participar en la habilitación de los servicios turísticos, conforme la normativa vigente en cada caso, actuando en coordinación con los organismos competentes;
- confeccionar anualmente con la participación del sector privado el calendario turístico de la Ciudad, en el cual deben figurar todos los eventos y actividades que juzgare de interés;
- verificar el cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas en esta ley, en normativas nacionales y las que resulten de convenios internacionales, bilaterales o multilaterales, suscriptos por el Gobierno Nacional o por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires;
- promover las acciones respectivas conforme al régimen vigente en caso de verificarse la comisión de una falta;
- crear, organizar, regular y administrar el funcionamiento del Registro de Prestadores Turísticos, en forma directa o a través de los organismos gubernamentales que se creen al efecto;
- informar y asistir al turista, proporcionándole información oficial de los servicios turísticos y públicos a su disposición y otros datos generales de su interés;
- realizar los estudios estadísticos que apunten a definir las estrategias para satisfacer las expectativas del mercado, por sí o en coordinación con otros sistemas de la actividad pública o privada;
- elaborar y poner en marcha programas, planes y campañas de desarrollo de promoción turística del distrito en el orden nacional e internacional, con la participación del sector privado;
- crear, modificar y programar los circuitos turísticos dentro de la Ciudad que hagan a su desarrollo;
- dar a publicidad las sanciones impuestas a los infractores de la presente ley;
 - o administrar los fondos depositados en la Cuenta Recaudadora a la que se hace referencia en el artículo 19 de la ley, destinándolos a la promoción turística de la ciudad;
 - o promover en coordinación con entidades públicas, privadas y asociaciones sociales la prestación de servicios turísticos accesibles a la población a fin de contribuir al pleno ejercicio del turismo social.

Atribuciones del Organismo de Aplicación

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- Empezar acciones conjuntas con organismos públicos, del sector privado y/u organizaciones no gubernamentales a fin de impulsar la dotación de infraestructura necesaria para el desarrollo de los circuitos que se predeterminen como así también recibir financiamiento a través del aporte público o privado;
- Fomentar y apoyar la iniciativa que contribuya a la promoción del turismo y a la excelencia de los servicios;
- Proponer ante los organismos correspondientes sistemas de créditos o financiamiento para el fomento y desarrollo de la infraestructura, equipamiento, micro emprendimientos y Pequeñas y Medianas Empresas del sector, en concurso con otros organismos gubernamentales involucrados;
- Crear y fomentar planes de desarrollo que involucren al conjunto de la comunidad tendientes a satisfacer las necesidades de recreación de las personas con relación al tiempo libre;
- Crear un sistema de información turística apoyado en las nuevas tecnologías de almacenamiento y distribución de datos;
- Fomentar y estimular el desarrollo de pequeñas industrias artesanales que produzcan bienes de uso y consumo turístico;
- Elaborar una guía turística de la Ciudad de Buenos Aires y mantenerla actualizada;
- Proponer la suscripción de convenios y acuerdos con organismos, entes públicos y privados de distintas jurisdicciones municipales, provinciales, nacionales e internacionales;
- Priorizar la capacitación integral de recursos humanos articulando al sector público, al privado y al académico;
- Participar en el diseño de políticas de seguridad en protección al turista;
- Fomentar la participación de todos los habitantes de las Comunas en las actividades relacionadas con el turismo;
 - o Crear las herramientas necesarias para posicionar a Buenos Aires como sede de congresos, ferias, exposiciones y convenciones;
 - o Incorporar al producto turístico las actividades deportivas, culturales, productivas y otras que se realicen en la Ciudad;
 - o Participar coordinadamente con la Secretaría de Turismo de la Nación, las demás provincias y municipios y el sector privado, en la promoción de grupos vacacionales emisivos y receptivos, a través de instituciones, empresas, sindicatos y otras organizaciones sociales;
 - o Elaborar plurianualmente los planes de manejo del turismo de la Ciudad.

Por su parte, la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística, según indica el Decreto N° 2696/03, Anexo II/6 tiene como responsabilidades primarias las siguientes:

- Elaborar e instrumentar los planes, programas y proyectos necesarios para la promoción, afianzamiento, fomento y desarrollo del turismo en el ámbito de la Ciudad 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 las actividades 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.
- 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 de Buenos Aires.

5- Prestadores Turísticos

Es considerado Prestador de Servicios Turísticos la persona física o jurídica que proporcione, intermedie o contrate con el turista.

A tal efecto son considerados prestadores de servicios turísticos los que a continuación se detallan:

- Transporte Turístico Terrestre (Ordenanza N° 43.453/89 y Decreto N° 4707/90)
- Alojamientos Turísticos (Ordenanza N° 36.136 y disposiciones reglamentarias)
- Empresas de Viajes y Turismo (Ley N° 18.829 y disposiciones reglamentarias)
- Agencias de Turismo (Ley N° 18.829 y disposiciones reglamentarias)
- Agencias de Pasajes (Ley N° 18.829 y disposiciones reglamentarias)
- Empresas de alquiler de vehículos sin chofer.
- Organizadores de congresos, ferias y exposiciones y operadores de predios feriales y centros de convenciones, conforme a su reglamentación.
- Establecimientos gastronómicos que reúnan las características establecidas por el Organismo de Aplicación en su reglamentación.

En el Art. 13 y 17 de la Ley N° 600 se indican las obligaciones derechos que deben cumplir los Prestadores Turísticos.

Obligaciones:

- cumplir con las disposiciones de esta ley, sus reglamentaciones y normas complementarias, realizando su labor en el marco ético profesional que garantice el armónico e integral desarrollo del turismo en el ámbito de la Ciudad;
- brindar los servicios a los turistas en términos convenidos y en un todo de acuerdo a la información suministrada por el prestador al Organismo de Aplicación conforme a lo dispuesto en la ley, sus reglamentaciones, normas afines y complementarias y en la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios;

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- suministrar al Organismo de Aplicación los datos y la información que aquel le solicite referidos a su actividad a los fines estadísticos;
- realizar su publicidad y promoción sin alterar o falsear la identidad turística de la Ciudad e informar con veracidad sobre los servicios que ofrece;
- cumplir con lo ofertado, publicado y/o con los requisitos mínimos establecidos para cada categoría;
- brindar las facilidades necesarias a las personas con necesidades especiales y a las personas de la tercera edad en condiciones que se garantice su seguridad y comodidad.

Derechos:

Los prestadores turísticos inscriptos en el Registro de Prestadores Turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tienen los siguientes derechos:

- 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;
- participar en los programas informáticos del Organismo de Aplicación;
- obtener del Organismo de Aplicación cuando proceda, su intervención y respaldo en las gestiones que realice ante otros organismos públicos;
- participar en los programas de turismo social implementados por el Organismo de Aplicación;
- obtener reconocimiento de la categoría que corresponda a la clase de los servicios que prestan para lo cual el Organismo de Aplicación provee una identificación fácilmente reconocible;
- los que surjan de la ley, sus reglamentaciones y normas complementarias y específicas de cada prestador.

Asimismo, todo prestador debidamente registrado tendrá derecho a recibir información periódicamente o al menos una vez al año, sobre:

- Seguimiento estadístico de la demanda turística
- Evaluación Turística de la Oferta
- Estudios de mercado

Sanciones

Será pasible de apercibimiento por Resolución de la Subsecretaría de Turismo, todo aquel prestador que incumpliere con lo dispuesto en el artículo 13 inciso c) de la Ley N° 600.

La Subsecretaría de Turismo procederá, por vía de Resolución, a la exclusión del Registro de Prestadores Turísticos a aquel prestador que incurriere en alguna de las siguientes causales:

- Incumplimiento del artículo 13 inciso b) de la Ley N° 600.
- Clausura del establecimiento prestatario en virtud de una orden dictada por otro órgano del Estado.
- Aplicación de tres apercibimientos al prestador.

La publicación de la sanción aplicada se efectuará durante tres días a través del Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en cualquier otro medio informativo que disponga la autoridad de aplicación

Derechos del usuario de servicios turísticos

El usuario de servicios turísticos tiene derecho a recibir información útil, precisa y veraz, el servicio contratado de acuerdo a las características anunciadas por el prestador, los documentos que acrediten los términos de la contratación, formular las quejas o reclamos y recibir la constancia respectiva, consulta el Registro de Prestadores, etc. (Asistencia al Turista – Art. 21)

Cuando un turista fuese perjudicado en su persona o en sus bienes por un servicio turístico, el organismo de aplicación debe brindar el asesoramiento respectivo y realizar las gestiones, conforme a su competencia y ante los organismos pertinentes a los efectos de encauzar las acciones legales que correspondan,

Categorías de Prestadores Turísticos

Alojamientos Turísticos

Son aquellos establecimientos en los cuales se presta al turista el servicio de alojamiento mediante contrato, por un periodo no inferior a una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios.

Abarca a todos los especificados en la Ordenanza N° 36.136, incluyendo los hospedajes de categorías A y B. Los alojamientos no incluidos pero que se encuentren habilitados por la GCBA, inscriptos y verificados por la DGDyPT y con el asesoramiento del Consejo Asesor Hotelero, podrán inscribirse transitoriamente hasta la entrada en vigor de una nueva ley de alojamiento turístico (art. 6° del decreto N° 1158/02 reglamentario de la ley N° 600).

Se encuentran excluidos del registro los alojamientos de tipo sindical y los departamentos para alquiler temporario (art. 7° Dec. N° 1158/02)

Desde el punto de vista de su clase, se clasifican en: Hotel; Appart – residencial o Appart – Hotel; Campamentos y Hospedajes.

En función de su clase, los hoteles pueden ser de 1 a 5 estrellas; los Appart de 3 a 1 estrellas; los campamentos de 1° y de 2°; y los hospedajes A y B.

La mencionada normativa dispone como función del órgano de turismo, cumplir con el ejercicio de las facultades de control sobre la actividad y, consecuentemente, la aplicación de un régimen de faltas especial, para ser

aplicada ante la omisión y/o configuración de hechos en contravención a las obligaciones impuestas para la actividad.

Por su parte, esta normativa no permite incluir algunos alojamientos, como ser los del tipo Hostel's; los hoteles boutique y los hospedajes tipo C y D. Por este motivo, el Área Legales de la DGDyPT y la Subsecretaría de Turismo, en agosto de 2007, presentaron un anteproyecto de Ley para la Categorización de Alojamientos Turísticos que tramita por expediente N° 58383 SSTUR-07 que incluye una nueva Categorización de Alojamientos que incluye los mencionados.

Transporte Turístico Terrestre

Se entiende por Servicio de Transporte Turístico (Receptivo) a la actividad logística dirigida a satisfacer las necesidades de desplazamiento de turistas individuales o en grupos para trasladarse, con o sin guía, entre puntos distintos a los de su residencia habitual - a los que hubieren arribado mediante el uso de otros medios y modos de transporte - y los lugares de hospedaje y/o entre aquellos o éstos y los sitios o espacios determinados para su visita o paseo previstos en una programación turística "receptiva".

La Ordenanza N° 43.453/89 disponen acerca de las facilidades que se otorgan a las empresas de turismo receptivo para estacionar en hoteles y lugares de interés turístico para el ascenso y descenso de pasajeros turistas, e indica en el Art. 3° que las empresas "deberán registrarse" e inscribir cada una de sus unidades ante la DG de Turismo, la que otorgará un sistema de identificación para colocar en el parabrisas de los autos.

Por su parte, el Decreto N° 4707/90 que reglamenta la ordenanza, indica los requisitos que deben cumplir las empresas para la presentación del permiso habilitante para operar en las modalidades de Turismo receptivo y Gran Turismo, otorgado por la "Secretaría de Estado de Transporte de la Nación", de conformidad con lo dispuesto en el art. 2 de la Ordenanza N° 43453/88.

En el artículo 2° del Anexo 2 se indica que la Dirección General de Turismo procederá a la registración de los Prestadores Turísticos que presten el Servicio de Transporte Turístico Receptivo que "quieran acogerse a la presente ordenanza y así lo soliciten."

Por su parte, en el Decreto N° 1158/ 02 se indica que "podrán solicitar su inscripción" en el Registro de Prestadores Turísticos aquellas empresas que presten el Servicio de Transporte Turístico Receptivo.

A los efectos de la inscripción, el peticionante deberá acompañar una Declaración Jurada del parque automotor. Tal declaración contendrá los siguientes datos y constancias:

- 1) Inscripción en la C.N.R.T.
- 2) Porcentaje de la flota de su propiedad.
- 3) Inspección técnica.
- 4) Detalle de los servicios que presta

Empresas de Viajes y Turismo

La Ley indica que sólo podrán incluirse en el Registro aquellas Empresas de Viajes y Turismo que desarrollen actividades en la Modalidad Turismo Receptivo, entendiéndose por dicha modalidad el desarrollo de las actividades referidas en el artículo 1° de la Ley N° 18.829 - en forma individual, conjunta y/o alternativa - respecto de turistas individuales o en grupo, que tengan su residencia fuera del territorio de la Ciudad de Buenos Aires.

A los efectos de la inscripción, el solicitante deberá acompañar copia certificada emitida por la Secretaría de Turismo de la Nación en la que conste el cumplimiento de la Resolución N° 532/2001 del mencionado organismo nacional.

Empresas de Alquiler de Vehículos sin Chofer

La Ley indica que podrán solicitar su inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos aquellas empresas que presten el Servicio de Alquiler de Autos sin Chofer; y que a los efectos de la inscripción, además de los requisitos enumerados en el Artículo 4° de la Ley, el peticionante deberá acompañar la siguiente documentación:

- Declaración Jurada del parque automotor, en la que constará la marca, el tipo y la antigüedad de los vehículos que componen su parque automotor. La antigüedad de las unidades no podrá superar los 3 años.
- Copia de la plancheta de habilitación para el rubro agencias comerciales, de empleo, turismo, inmobiliaria o la que en el futuro la reemplace.
- Copia de las pólizas de seguro por responsabilidad civil y por daños ocasionados al tercero transportado de cada uno de los vehículos declarados, cuya titularidad corresponderá a la empresa peticionante de la inscripción en el Registro de Prestadores.

Congresos, Ferias y Exposiciones

Se consideran organizadoras de Congresos, Ferias y Exposiciones a aquellas empresas especializadas en la organización y administración de los eventos mencionados. La empresa deberá brindar un servicio integral que incluya al menos la planificación del evento, inscripciones, secretaría, marketing, coordinación del evento y venta de espacios y servicios.

Las empresas mencionadas, como así también las propietarias, administradoras y/o rentadoras de Predios Feriales y Centros de Convenciones, podrán solicitar su inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires.

Se entiende por Predios Feriales y Centros de Convenciones a aquellas instalaciones y/o edificios utilizados para esos fines, específicamente diseñados a tales efectos y en los cuales se respeten estándares de estructura, diseño y equipamiento técnico que permita asegurar la organización, seguridad y desarrollo efectivo del evento.

A los efectos de la inscripción, el peticionante deberá acompañar una Declaración Jurada acreditando una antigüedad de por lo menos 2 años en la realización de la actividad y su capacidad operativa.

Establecimientos Gastronómicos

Podrán inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos en algunas de las siguientes categorías, aquellos establecimientos gastronómicos que se encuentren ubicados dentro de las áreas turísticas establecidas en el Decreto N° 692/90 y su modificación por Decreto N° 1454/94, clasificándose de la siguiente forma:

Bar Notable: se encuentran comprendidos en esta categoría los bares declarados notables en los términos de la Ley N° 35 de la Ciudad de Buenos Aires. En tal carácter se considerará como notable a aquel bar, billar ó confitería relacionado con hechos o actividades culturales de significación; aquel cuya antigüedad, diseño arquitectónico o relevancia local le otorguen un valor propio.

- o Bar o Restaurante temático.
- o Tanguería.
- o Restaurante.

Podrán inscribirse en el Registro los establecimientos que acrediten las condiciones previstas y que además cumplan con los siguientes requisitos: tener menú turístico, tener menú en dos idiomas como mínimo, atender con personal uniformado; y al menos uno de los que a continuación se detallan:

- estar incluido en un programa turístico,
- aceptar tarjetas de crédito nacionales e internacionales, y
- aceptar moneda extranjera.

Agencias de Turismo y de Pasajes

Ley N° 18.829 y disposiciones reglamentarias

Estas agencias deben inscribirse en la Subsecretaría de Turismo, que entrega un certificado que acredita su condición, y que deberá ser exhibido por el prestador (Dec. N° 1158/02 art 22)

6- Registro de Prestadores Turísticos

En el Decreto N° 1158/02 se indica que la Subsecretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o la entidad que en el futuro la reemplace será el organismo de aplicación de la Ley N° 600 y de las normas que en su consecuencia se dicten; y que tendrá a su cargo el Registro de Prestadores Turísticos.

Todos aquellos prestadores turísticos descritos anteriormente podrán inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos.

El Registro de Prestadores Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires depende del Organismo de Aplicación de la ley, art. 14º

La inscripción en el mismo es de carácter “voluntario”.

La reglamentación determina la forma y condiciones de la inscripción y las distintas categorías de la actividad y provee a los prestadores inscriptos un certificado identificatorio.

Es atribución del Organismo de Aplicación efectuar inspecciones de verificación a los prestadores de servicios turísticos inscriptos a fin de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, en su reglamento y en las normas que en su consecuencia se dicten (art. 15º).

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas para los prestadores inscriptos en el registro, el Organismo de Aplicación debe imponer las sanciones de conformidad con lo establecido en la reglamentación pertinente.

Empresas incorporadas al Registro de Prestadores Turísticos

Otorgada la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos, la Subsecretaría de Turismo hace entrega de un certificado identificador que acredite su condición de tal, el que deberá ser exhibido por el prestador.

Los Prestadores Turísticos debidamente inscriptos en el Registro de Prestadores Turísticos gozarán de los derechos detallados en el artículo 17 de la Ley N° 600 en los términos de la reglamentación vigente. No gozarán de tales derechos los prestadores que no opten por su inscripción en el mencionado Registro.

7- Registro de Alojamientos Turísticos

Podrán incorporarse a este Registro los alojamientos incluidos en la Ordenanza N° 36.136, incluyendo hospedajes de categorías A y B.

Los alojamientos no incluidos en la Ordenanza, pero que se encuentran habilitados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, inscriptos y verificados por la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística, y con el asesoramiento del Consejo Asesor Hotelero a los efectos de determinar el carácter turístico del servicio de hospedaje que brindan, podrán, una vez verificadas todas estas circunstancias, inscribirse transitoriamente en el Registro de Prestadores Turísticos, hasta la entrada en vigor de una nueva ley de alojamiento turístico de la Ciudad de Buenos Aires.

Quedan excluidos de este Registro los alojamientos de tipo sindical y los departamentos para alquiler temporario.

A los efectos de la inscripción, además de los requisitos enumerados en el artículo 4º, el solicitante deberá acompañar copia certificada de la disposición de categorización o del certificado de categorización.

Este Registro ha funcionado hasta el día 15/08/06 bajo la responsabilidad y competencia específica de la Subsecretaría de Turismo; pasando, por Resolución N° 97/SSTUR-2006, al área específica de la DGDyPT.

En este marco, la dirección diseñó un plan de acción que contemplaba los siguientes objetivos:

- Establecer un procedimiento interno que garantice los principios que deben regir la actuación administrativa.
- Regularizar los alojamientos turísticos de la CABA que se hallan actualmente inscriptos en el marco del Registro, a partir de una convocatoria obligatoria

que conlleve a la obligación de actualizar la documentación obrante en dicho Registro.

- Ejecutar un relevamiento de los alojamientos no contemplados en la Ordenanza N° 36136/80, a los efectos de tomar real conocimiento de dichos prestadores turísticos, garantizando con ello un efectivo control sobre los mismos.
- Diseñar e implementar un plan de fiscalización programado para todo el sector contemplado en la ordenanza mencionada y para aquellos que no lo están, dada su posición como prestadores turísticos.

8- Registro de Guías de Turismo

La actividad de los Guías de Turismo en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires se encuentra regulada por la Ley N° 1264/03, modificada por la Ley N° 2225/06.

Guía de Turismo es toda persona física que presta servicios de recepción, acompañamiento, orientación y transmisión de información a personas o grupos en visitas y/o excursiones. (artículo 2°).

Las categorías de guías (artículo 3°) son: guía coordinador, local, temático y de sitio.

Por la mentada Ley se crea el Registro de Guías (artículo 5°), resultando condición obligatoria para el ejercicio de la actividad la inscripción en dicho registro (artículo 6°), quedando exceptuados las personas que de manera ocasional acompañan alumnos a los atractivos naturales o culturales de interés (artículo 8°), debiendo otorgar el Organismo de Aplicación una credencial a los inscriptos, con vigencia de dos años (2) donde para su renovación deben cumplirse las actividades y exámenes de capacitación que establezca el organismo de aplicación (artículo 9°) y asimismo, propender a la capacitación y formación permanente de los inscriptos (artículo 12° Ley N° 2225/06).

Los requisitos para la inscripción en el registro se fijan en el artículo 7°, ampliado por artículos 5° y 6° de la Ley N° 2225/06. Las obligaciones se fijan en el artículo 11° y fueron ampliadas por artículo 8° de la Ley N° 2225/06. Las sanciones se especifican en el artículo 14° y fueron modificadas en el 2006 por artículo 10° de la Ley N° 2225/06.

9- Registro de Transporte Turístico Terrestre

Sobre este rubro, debe señalarse que el mencionado registro se encuentra delegado a la Dirección General por la Secretaría de Turismo. Sobre ésta recae la responsabilidad del ejercicio del control y fiscalización sobre estos prestadores, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ordenanza N° 43453/89.

Dicha ordenanza dispone la obligatoriedad del registro de todo vehículo que transporte turistas y exige la identificación mediante oblea, como fuera antes mencionado.

10- Visitas Guiadas y Especiales

La actividad desarrollada tiene por objetivo la puesta en valor turístico del patrimonio histórico, cultural y religioso de los barrios porteños.

Se realizan dos tipos de visitas guiadas: las visitas guiadas normales, que son las visitas programadas que se realizan periódicamente y de forma gratuita por circuitos determinados, pudiendo ser a pie o en bus; las Especiales, que son las que se realizan de forma no programada, sino que se realizan a partir del pedido de terceros (Colegios, Fundaciones; Delegaciones Oficiales; etc.) los que pueden incluso solicitar algún itinerario especial

11.- Línea 0800 BUETUR (0800 999 2838) “Buenos Aires te Protege”

Este servicio se implementó a fines del mes de noviembre de 2006, razón por la cual su operación no fue motivo de análisis.

No obstante, hay una breve descripción de los servicios que se prestan a través del mismo en el Anexo V

DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA Y DE SUS RESPONSABILIDADES

1. Área Calidad Turística

El sector se encuentra integrado por ocho (8) agentes y tiene por objeto:

- Planificar y desarrollar acciones que faciliten una mejor asistencia al turista.
- Implementar instrumentos que mejoren la comunicación interna de la dirección.
- Promover acuerdos con el sector Privado para implementar sistemas de mejoras continuas de la calidad turística.

Confecciona un Boletín mensual para consumo interno de la DG y se preparan instructivos a pedido de las áreas para mejorar los procedimientos que se desarrollan e instructivos para informes.

Manejan la línea 0800 BUETUR (0800 999 2838) “Buenos Aires te Protege”, pudiendo consultarse desde cualquier lugar de la Argentina.

Es una línea gratuita de asistencia al turista, en varios idiomas (castellano, inglés, francés, italiano y portugués), cuya misión es la resolución rápida de los problemas que pueden tener los turistas y actuar como mediadores o enlaces según el caso.

Trabaja los 365 días del año por medio de seis operadores durante el horario de 9 a 20 hs. desde noviembre de 2006.

Se atienden denuncias en relación a abusos comerciales, robos, delitos, hurtos, extravíos y desencuentros, por incumplimiento de servicios contratados en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

En estos casos se trabaja con la Policía del Turista, Defensoría del Turista, Defensoría del Consumidor, Secretaría de Turismo de la Nación, Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Área de Servicios de la SSTUR y los Centros de Información Turística (CIT'S) entre otros organismos locales y nacionales.

Este servicio se implementó a fines del mes de noviembre de 2006, razón por la cual su operación no fue motivo de análisis.

No obstante se citan los motivos de denuncias y reclamos que se atienden a través de este servicio indicando la derivación realizada según el motivo del reclamo a las entidades correspondientes antes mencionadas:

- Agencias de Viajes – Dir. Nac. De Gestión de Calidad Turística; Defensa del Consumidor; Lealtad Comercial.
- Dificultades para retirar sumas de dinero por cajero automático – Suc. de Turismo del BCBA
- Taxis – Comisaría del Turista; SACTA
- Micros de larga distancia – CNRT y Defensa del Consumidor
- Subterráneo – Estación de subte
- Agresiones, robos de dinero u otros en espacios públicos – Comisaría del Turista; Defensoría del Pueblo.
- Extravíos o robo de documentación y pasaporte – Comisaría del Turista; Consulados o embajadas

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

- Abusos comerciales en locales gastronómicos – Defensa del Consumidor; Defensoría del Turista.
- Robos y Abusos en hoteles – Subsecretaría del Turismo; Comisaría del Turista.
- Hoteles, Agencias de renta de autos sin chofer y agencias de viaje de interior – Secretaría de Turismo Nación; Defensa del Consumidor Nación.
- Aerolíneas – Subsecretaría de Transporte Aero comercial; Defensa del Consumidor; Comisaría del Turista.
- Alquileres de Departamento para turistas – Subsecretaría de Turismo, Comisaría del Turista; Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial.
- Información sanitaria – Ministerio de Salud.

Por su parte, el **Programa de Turismo Accesible** se inicia a fines de 2006 y tiene pleno desarrollo durante el 2007.

Se trata de un programa de visitas guiadas por la Ciudad de Buenos Aires para personas con necesidades especiales. Es una actividad destinada a instituciones de la sociedad, con domicilio en el GCBA, que desarrollan actividades vinculadas con las diferentes temáticas de la discapacidad, los días sábados, domingos y feriados, con una duración aproximada de 3 hs. y con un transporte adecuado a tales fines.

Se desarrollaron dos circuitos:

- Circuito Norte: Plaza de Mayo / Puerto Madero / Retiro / Plaza San Martín / Palermo Chico / Palermo Parques / Recoleta / Cerrito y Av. Alvear.
- Circuito Sur: Plaza de Mayo / Puerto Madero Dique 2 / San Telmo / Parque Lezama / Iglesia Ortodoxa Rusa / Caminito / Costanera de la Boca / Puerto Madero.

El Ministerio de Producción firmó un convenio de colaboración con la Fundación VITRA (Fundación para Vivienda, Trabajo y Capacitación del Lisiado) que cuenta con varios medios de transporte adaptados a los requerimientos para el transporte de personas con discapacidades (sillas de ruedas y acompañantes).

2. Área Capacitación Turística y Centro de Documentación Turística

Área integrada por seis (6) agentes. Se encuentra físicamente radicada en las oficinas de Balcarce, mientras que el Centro de Documentación (Biblioteca) se sitúa en Carlos Pellegrini 217 PB. En la primera trabajan cuatro agentes, mientras que en la biblioteca dos.

Las responsabilidades primarias y acciones se circunscriben a:

- 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.
- Planificar la capacitación para el personal de la Subsecretaría.
- Difundir la oferta pública y privada de educación y capacitación en turismo.
- Relevar becas para capacitación interna y externa.
- Establecer y mantener relaciones con instituciones académicas, educativas, asociaciones, entidades públicas, etc.

- Administrar la biblioteca.

Las Prácticas Profesionales Dirigidas juntamente con la capacitación e información turística a “agentes clave” forman parte de lo que denomina capacitación externa. Éstas son una suerte de pasantías no rentadas dirigidas a estudiantes de turismo de distintas carreras; con una duración aproximada de dos meses en cada área; siendo realizadas entre dos o tres por año. Están dirigidas principalmente a los Centros de Información Turística (CIT s), visitas guiadas y estadística. Se extienden certificados de finalización de estas prácticas.

La capacitación a agentes claves se circunscribe a talleres de sensibilización para informar sobre la importancia del turismo. Entre agentes claves se puede incluir: Guardia Urbana, Policía Federal, Comisaría del Turista, Prefectura Naval Argentina, Policía Metropolitana, Policía de Seguridad Aérea, etc.). También se han realizado a taxistas y canillitas. Estas solicitudes de capacitación llegan por nota o por mail.

La capacitación interna surge a partir de una encuesta de necesidades que se realiza todos los años en la Subsecretaría y las Direcciones Generales. A tal efecto se realizan convenios con la UBA para el estudio de idiomas. En este caso tienen prioridad de realización los guías e informantes. En términos generales se obtienen veinte (20) vacantes anuales y se desarrollan cursos cuatrimestrales de inglés y portugués.

También se realizan convenios con asociaciones, que se relacionan con hotelería y gastronomía, los que se manejan a través de la Subsecretaría, cursos de computación con aranceles accesibles. En el 2006 se ha realizado un curso virtual que concentró tres temas relacionados con el turismo mediante un convenio con el INAP y el CEDDET (España) y cursos de actualización para guías e informantes y también para responsables de atención al cliente.

3. Área Legal

El área se integra por un solo agente que es abogado y cuyas funciones generales se relacionan con:

- Asesorar a la DGDYPT de todas las cuestiones legales
- Supervisa y despacha las actuaciones que tramitan la DGDyPT
- Coordina las tareas de carácter administrativo-legal.
- Participa en la elaboración de proyectos de actos administrativos, disposiciones y anteproyectos de leyes, decretos reglamentarios y convenios; proyectos legislativos en la materia; convenios, etc.

Entre otras tareas que surgen del relevamiento realizado se detallan:

- o Control de toda la información que ingresa por la mesa de entradas de la subsecretaría, las clasifica e inicia las respuestas según el caso o realiza los pases para que se cursen las respuestas pertinentes.
- o Responde consultas legales sobre temas de turismo de la Dirección.
- o Colaboró en la reorganización, reformulación y elaboración de normas, procedimientos y reglamentación.

o Lleva el libro de actos sobre reuniones del Consejo Asesor sobre Alojamientos.

o Intervino en los siguientes actos administrativos:

- Proyecto de reforma de la Ordenanza N° 36.136/80
- Designación de integrantes del Consejo Asesor sobre Alojamientos.
- Proyecto de resolución sobre categorización e inscripción de alojamientos y certificaciones de inscripciones en el registro.
- Registro de prestadores turísticos, tanto en las resoluciones como en los certificados correspondientes.
- Registro de guías.

4. Área Desarrollo de Productos Turísticos

El área se encuentra integrada por siete (7) agentes. El sector se encarga de:

- Releva las actividades culturales, recreativas, deportivas y eventos especiales, para la producción de una agenda de actividades.
- Desarrollar los productos turísticos existentes, como así también promover la incorporación y creación de nuevos productos que ayuden a ampliar la oferta turística de la Ciudad y sus respectivas comunas.

A tal efecto mantiene registros informáticos en relación a estas actividades de los distintos productos con lugares de interés turístico para uso del Sector, de la Subsecretaría y de los Centros de Información Turística: tango, bares notables, visitas a circuitos temáticos, oferta cultural, turismo deportivo, etc..

Se relevan de manera informal 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.

Por Ley N° 35/98 se crea la Comisión de Protección y Promoción de los Cafés, Bares, Billares y Confiterías Notables de la Ciudad de Buenos Aires.

Se considera “notable” aquel bar, billar o confitería relacionado con hechos o actividades culturales de significación, aquel cuya antigüedad, diseño arquitectónico o relevancia local le otorguen un valor propio (artículo 2º Ley N° 35).

Los objetivos de la Ley se dirigen a la elaboración y actualización de un catálogo de cafés, bares, billares y confiterías y su difusión en los centros de actividad turística, proyectos de conservación, rehabilitación y/o cuando corresponda la restauración edilicia y mobiliaria, promover su participación en actividades culturales y turísticas de la ciudad (artículo 6º Ley N° 35) y organizar anualmente los actos celebratorios para el día 26 de octubre, instituido como “día de los cafés de Buenos Aires” (artículo 1º y 2º Ley N° 511, complementaria de la Ley N° 35). Además, anualmente la comisión debe presentar a la Legislatura un programa de actividades, metas y proyectos de inversión, el que una vez considerado se le dará traslado al Poder Ejecutivo para que se proceda a su inclusión en el Presupuesto Anual de Gastos y Recursos (artículo 8º Ley N° 35).

La citada comisión se encuentra integrada por representantes del Poder Ejecutivo, de la Legislatura, del Consejo Asesor del Área de Protección

Histórica, de la Comisión para la preservación del patrimonio histórico cultural y representantes de organizaciones empresariales vinculadas al sector específico y/o al sector turismo, hoteles.

El Área participó durante el 2006 del Primer concurso de cortos “Alternativa Buenos Aires”, el que fuera organizado por la SSTUR. Se trató de un concurso de cortos de cine y video con el objeto de destacar las singularidades turísticas en los campos de diseño, moda, tecnología, artesanía, etc. que previó tres premios de 15 mil, 10 mil y 5 mil pesos y menciones especiales para varios postulantes.

5. Área Registro de Prestadores Turísticos y Guías de Turismo

El área se encuentra integrada por tres agentes. Su misión se orienta a:

- Recibir, gestionar y procesar las solicitudes de inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos.
- Eleva a consideración de la SSTUR los proyectos de resoluciones pertinentes.
- Efectúa las inscripciones en el Registro de Guías de Turismo.

Realiza la aplicación de la Ley N° 600 en lo relativo a las Prestaciones de Servicios Turísticas (Capítulo III, Sección I, artículos 12° a 17°) y de las Leyes N° 1264/03 y N° 2225/06 en lo relativo al registro de Guías de Turismo.

A partir de la normativa relativa a turismo y a prestadores de servicios surgen las precisiones que se detallan seguidamente:

Se crea en ese ámbito el Consejo Consultivo de Turismo (artículo 9°) que posee funciones de asesoramiento y estudio, debiendo examinar y pronunciarse sobre cuestiones referentes a la organización, coordinación, promoción y legislación de las actividades turísticas, tanto oficiales como privadas. Se encuentra integrado por representantes de entidades que nuclea a los distintos sectores de la actividad turística pública y privada, a los gremios del sector y asociaciones sin fines de lucro que el organismo de aplicación estime convocar (Ley N° 600 -artículo 11°).

6. Consejo Consultivo de Turismo

Presidido por el Poder Ejecutivo a través de la Subsecretaría de Turismo, está formado por un Comité Ejecutivo del que dependen las Comisiones de Producto Turístico, de Promoción y de Seguimiento de Gestión. El Comité Ejecutivo se integra con dos miembros designados por cada una de las siguientes asociaciones: la Asociación de Agentes de Viajes de Buenos Aires, y por la Asociación de Organizadores de Congresos, Ferias, Exposiciones y Afines de la Argentina, Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías y Cafés de Buenos Aires, Cámara de Rentadores de Autos y dos por la Subsecretaría de Turismo. Elabora su propio reglamento interno y lo pone a consideración de la Subsecretaría de Turismo para su aprobación. El Poder Ejecutivo convoca al Consejo Consultivo de Turismo como mínimo una vez al mes y éste se debe expedir sobre el presupuesto anual y el informe de gestión trimestral.

7. Cuenta Recaudadora (Decreto N° 1158/02 Art. 34 y 35, modificado por Decreto N° 1256/02)

La Subsecretaría de Turismo mantiene una cuenta recaudadora N° 210.076/0, para registrar los ingresos provenientes de lo producido por la explotación directa de servicios brindados por el Poder Ejecutivo en aplicación de las prescripciones de la Ley N° 600, lo producido por las ventas de aquellos instrumentos de promoción que el Poder Ejecutivo considere conveniente comercializar, el canon obtenido por las concesiones que el Poder Ejecutivo otorgue en aplicación de las prescripciones de la ley y todo otro recurso obtenido a estos fines.

Estos fondos son administrados por la Subsecretaría de Turismo y son destinados a cubrir los gastos originados en el cumplimiento del Plan de Promoción Turístico Anual elaborado por la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y la Comisión de Promoción del Consejo Consultivo de Turismo, elevado previa intervención del Comité Ejecutivo del Consejo Consultivo de Turismo (Decreto N° 1158/02 art. 30).

8. Area Registro de Alojamiento Turístico y Registro de Transporte Turístico

El área tiene como responsabilidad:

- Recibir, gestionar y procesar las solicitudes de inscripción en el Registro de Alojamientos Turísticos, elevando a consideración de la Subsecretaría de Turismo los proyectos de resolución pertinentes.
- Efectuar las inscripciones en el Registro de Transporte Turístico.
- Fiscalizar el cumplimiento de las Ordenanzas N° 36.136/80 y sus modificaciones por Ordenanza N° 41.733/CjD/86 y Ordenanza N° 43.453/88 y su Decreto Reglamentario N° 4707/90.

El área se encuentra integrada por nueve (9) agentes de los cuales Pablo Patín es el coordinador del Registro de Alojamiento Turístico y Guillermo Sánchez es el responsable del Registro de Transporte Turístico.

El registro y categorización de alojamientos turísticos se inicia con la recepción de una nota de solicitud del titular del alojamiento, la que debe ser elevada al Subsecretario de Turismo.

A tal efecto el interesado debe acompañar:

1. Copia de la plancheta de habilitación.
2. Tres fotografías, como mínimo del alojamiento: una de 18 x 24 cm del frente, una de 9 x 12 cm de una habitación tipo y una de 9 x 12cm de una superficie interior de uso común a su elección.
3. Un libro de actas de 200 hojas foliadas, tapas duras que se utilizará para el reclamo y/o quejas de los pasajeros. A este libro se le debe adjuntar una nota solicitando su rúbrica dirigida al Subsecretario de Turismo (Art. 3° Ordenanza N° 36.136/80).
4. Folletería y/o impreso con membrete del establecimiento.
5. Copia del plano de obra aprobado.
6. Planilla completa de habitaciones y baños.
7. Planilla completa de recursos humanos.
8. Si se trata de una empresa el Acta constitutiva de la misma.
9. Fotocopia del DNI del apoderado.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

10. Si se trata de una transferencia de un fondo de comercio se debe presentar la plancheta de transferencia.

Varios de los puntos identificados con anterioridad forman parte del enunciado que se fija en el artículo 2º de la Ordenanza N° 36.136/80.

El formulario de categorización de hoteles de 1 a 5 estrellas emitido por la Secretaría de Turismo, fue elaborado con la finalidad de verificar los parámetros determinados por la Ordenanza N° 36.136/80 que Reglamenta el funcionamiento de los alojamientos turísticos en la Ciudad de Buenos Aires (Ordenanza N° 36.136/80 Capítulos IV a IX inclusive).

Asimismo, se completan formularios donde se computan los recursos humanos que cuentan los establecimientos, estableciendo según el tipo de empleo (gerente, administrador, recepción, mucamas, restaurante, chef, etc.) la cantidad de personas, el sexo, el tipo de estudio, si trabajó y estudió con formación hotelera y la relación de dependencia (planta permanente o contratado). También se completa una planilla de relevamiento de habitaciones y baños indicando la superficie total y la longitud del lado mínimo, datos que deben compulsarse con lo que indica la Ordenanza N° 36.136/80 para cada categoría.

Una vez categorizado y/o fiscalizado el establecimiento, se labra un acta donde se deja un espacio para que el establecimiento en un plazo fijado presente el descargo acompañado por las pruebas pertinentes. Aceptada la categorización se deberá exhibir en forma visible la clasificación asignada, con indicación expresa de la categoría correspondiente (art. 4º Ordenanza 36.136/80). Toda modificación que se introduzca en el edificio o en los servicios deberá contar con la correspondiente habilitación, debiendo ser comunicada por escrito dentro de los quince días de su aprobación, adjuntando planos de Obra y Habilitación aprobados a fin de su recategorización si correspondiera (art. 5º Ordenanza N° 36.136/80).

Toda transferencia, venta, cesión o cierre transitorio o definitivo del establecimiento deberá ser comunicado a la Dirección de Turismo dentro de los quince días de producido el hecho adjuntando comprobante de la transferencia ante la Subsecretaría de Inspección General (Ordenanza N° 36.136/80, artículo 6º).

Los establecimientos deben presentar dentro de los 15 a 25 días de cada mes las tarifas que regirán al mes calendario siguiente al de su presentación, las que serán registradas por la Dirección de Turismo. No podrán ser modificadas y/o incrementadas por adicionales. Por servicios adicionales se llenará un vale con membrete del hotel. La presentación se cumple a través de un formulario, si no es presentado se considerará como vigente la tarifa del mes anterior. Deberán exhibirse en lugar visible. (Ordenanza N° 36.136/80 artículos 36º a 41º).

El organismo de contralor es la Dirección de Turismo y el que aplicará las sanciones correspondientes es el ex Tribunal Municipal de Faltas. (Ordenanza N° 36.136/80 artículo 44º).

Por artículo 61º se crea el Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos, que tiene las funciones de asesorar sobre clasificación de establecimientos, sobre las excepciones al régimen de clasificación, cuestiones en general, modificaciones de tarifas. Debe dictar su propio reglamento.

Por Resolución 125/SSTUR/06 fueron designados los representantes titulares y suplentes de la Subsecretaría de Turismo en el Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos (artículo 1º) y los representantes tanto titulares como suplentes por el sector empresario (artículo 2º).

Transporte Turístico

Se encuentra regulado por la Ordenanza N° 43.453/MCBA/88⁸ que establece las modalidades a aplicar en materia de transporte y estacionamiento para turismo receptivo.

La normativa fija las condiciones para la operación de las unidades de transporte en hoteles y en lugares de interés turístico, centros nocturnos, restaurantes y/o espectáculos. Establece los tiempos de estacionamiento para el arribo y salida de los hoteles, con o sin equipaje y los tiempos de estacionamiento en lugares donde existe prohibición para estacionar, esperas, etc. Los espacios autorizados deberán estar debidamente señalados y contar con la aprobación técnica de las señales por Vialidad y Tránsito (art. 17º Decreto Reglamentario).

Asimismo, las empresas deben registrar sus unidades ante la Dirección de Turismo, la que le otorgará un sistema de identificación mediante obleas que serán colocadas en el parabrisas delantero y en la luneta trasera del automotor, debiéndose abonar una arancel al efecto.

La reglamentación fija los requisitos que deberán cumplimentar las empresas (artículo 1º incisos a) a h)) y el registro que deberá llevar la Dirección de Turismo y la clasificación según las dimensiones del vehículo (tipos A y B). Las obleas identificatorias se deberán renovar cada seis meses o en caso de pérdida o destrucción a pedido del interesado y previo pago del arancel. El Capítulo III establece las condiciones técnicas que deberán reunir las unidades.

Por artículo 16º se crea una Comisión Asesora, integrada por representantes de la Dirección de Turismo y de la Dirección de Vialidad y Tránsito, cuya misión es el estudio de las peticiones que se formulen, debiendo expedirse en un plazo no mayor de 10 días de presentada la solicitud.

9. Area Turismo Social (Mini turismo gratuito para Adultos)

El área se encuentra integrada por nueve (9) agentes, siendo sus objetivos los de promover, en coordinación con entidades públicas, privadas y asociaciones civiles, la prestación de servicios turísticos; y de promover la inclusión plena de los residentes en la ciudad.

Se trata de excursiones gratuitas que se realizan por la ciudad, en ómnibus y están dirigidas a residentes, vecinos mayores de 18 años.

Tanto las empresas de transporte como los guías se contratan por licitación, la cual realiza la Subsecretaría de Turismo.

Cada excursión tiene como máximo un cupo de 22 pasajeros cuya salida y regreso se realiza en ómnibus desde y hasta la sede del barrio, acompañados por un guía de turismo durante toda la visita, el que realizará los aportes informativos e interactivos del circuito. La visita es sin costo adicional y se ofrece un almuerzo o merienda en un bar notable con menú a elección. La

⁸ Reglamentada por Decreto N° 4707/MCBA/90.

duración del paseo es de cinco horas y también puede culminar con una función de teatro, cuya sala y programación dependerá de la organización del Complejo Teatral Buenos Aires.

En general los horarios son los lunes a viernes de 9.30 a 14.30 hs. o de 15 a 20 hs. y/o los jueves y viernes de 18 a 23 hs.

Los circuitos previstos son Palermo – Recoleta; Puerto Madero – La Boca; San Telmo; Nuestro Tango; Circuitos temáticos: Eva Perón, Creencias y religiones, etc.

10. Area Patrimonio, Circuitos Turísticos y Programación de Visitas Guiadas

El área tiene como objetivos: Desarrollar el diseño de circuitos turísticos; Programar visitas guiadas gratuitas para residentes y turistas; Establecer estrategias para la puesta en valor en relación con el turismo, de los diferentes barrios de la Ciudad; Efectuar relevamientos de la oferta histórico-cultural y/o recreativa para la realización y desarrollo de la agenda, folletería y web de las visitas guiadas a pie y en bus.

Se encuentra integrada por doce (12) agentes en la actualidad.

La tarea de programación y desarrollo de visitas guiadas implica una continua búsqueda y reconocimiento de temas de interés del público visitante. Para ello se realizan trabajos de investigación en bibliotecas en general (incluido el Centro de Documentación), facultades, la Fundación Borges, el Archivo de la Nación, etc.

Asimismo, esta tarea se completa concertando entrevistas con artistas (atelieres), consultas con especialistas de distintas áreas, navegando por la Web y posteriormente confirmando los datos hallados, etc.

Una vez aprobada la programación, la difusión se realiza por medio de folletería que se distribuye en los CIT (Centros de Información Turística), hoteles y CGP, y también por medio de la página web del GCBA www.bue.gov.ar

Durante el año se realizan visitas guiadas a pedido: por escuelas del interior, escuelas rurales, delegaciones oficiales, asociaciones relacionadas con el deporte o a pedido de autoridades de la Subsecretaría de Turismo.

11. Centros de Información Turística y Servicios (CIT's)

Estos centros están distribuidos en la Ciudad para atender consultas y brindar información, folletería y demás servicios que puedan recibir y/o necesitar los turistas que se movilizan por la misma.

Se cuenta con los siguientes centros de información:

Aeroparque Jorge Newbery: Hall central de Aerolíneas Argentinas en Aeroparque. Tel.: (54 11) 4771 0104 - Horarios: lunes a domingos de 10 a 17 hs.

Aeropuerto de Ezeiza: Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini, Espigón Internacional. Tel: (54 11) 4480 0224 Horarios: lunes a viernes de 10 a 17 hs.

Centro de Documentación Turística: Carlos Pellegrini 217. Tel: (54 11) 4322 5989. Horarios: lunes a viernes de 10.30 a 16.30 hs. (Horario de verano)

Florida: Florida 100. Tel: (54 11) 4313 0187 Horarios: lunes a viernes de 09 a 19 hs; sábados de 10 a 16 hs.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Puerto Madero: Alicia Moreau de Justo 200 Dique 4; Tel: (54 11) 4315 4265. Horarios: lunes a domingos de 10 a 20 hs. En este centro también se ofrece información de la ciudad de Montevideo, Uruguay.

Recoleta: Quintana 596; Tel.: (54 11) 4313 0187 Horarios: lunes a domingos de 11 a 19 hs.

Retiro: Av. Antártida Argentina (Terminal de ómnibus Local 83) Tel: (54 11) 4313 0187 Horarios: lunes a sábados de 7.30 a 13 hs.

San Telmo: Defensa 1250; Tel: (54 11) 4313 0187 Horarios: sábados y domingos de 10 a 18 hs.

Sobre destinos turísticos en el interior del país:

Centros de Información Turística Nacional, dependientes de la Secretaría de Turismo de la Nación: Av. Santa Fe 883 PB. Tel.: 4312 2232 / 5550 // 0800 555 0016.

Aeroparque Jorge Newbery: Tel.: 4771 0104 Horarios: lunes a domingos de 10 a 17 hs.

Aeropuerto de Ezeiza: Espigón Internacional Tel.: 4480 0224 Horarios: lunes a domingos de 10 a 17 hs.

Centro de Documentación turística de la Ciudad de Buenos Aires

El Centro de Documentación turística de la Ciudad de Buenos Aires es una biblioteca pública especializada en Turismo destinada a satisfacer las consultas de estudiantes, docentes, investigadores, profesionales del sector y público en general.

El patrimonio bibliográfico está integrado por:

- Material referido a aspectos generales de la Ciudad de Buenos Aires. Historia, arquitectura, barrios atractivos, información estadística, etc.
- Material de carácter técnico, documentos oficiales, Organización Mundial de Turismo, legislación, textos especializados, revistas, etc.
- Material de información general sobre la República Argentina.
- Además el Centro cuenta con una videoteca y un servicio de respuesta a consultas mediante correo electrónico.

12. LÍNEA GRATUITA DE ASISTENCIA AL TURISTA 0800 999 2838

Atiende llamados desde cualquier teléfono, desde cualquier punto del país.

Se atienden denuncias:

1. ante casos de abuso comercial,
2. por robos, delitos, hurtos, extravíos y desencuentros,
3. por incumplimiento de un servicio contratado en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

En estos casos se trabaja con la Policía del Turista, Defensoría del Turista y Defensoría del Consumidor y otros organismos nacionales.

13. TURISMO SOCIAL

Excursiones gratuitas en la ciudad para adultos

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

La Subsecretaría de Turismo organiza a través de la DGDyPT excursiones gratuitas, guiadas y en ómnibus.

Los interesados se anotan en la asociación civil, comunitaria educativa, de jubilados o CGPC de su barrio.

Los circuitos turísticos que se realizan son: Palermo/Recoleta; Puerto Madero / La Boca; San Telmo; Circuito tango; y otros circuitos temáticos.

Turismo Accesible

Es un Programa de visitas guiadas por la ciudad de Buenos Aires para personas con necesidades especiales, como una Actividad destinada a instituciones de la sociedad, con domicilio en la Ciudad de Buenos Aires, que desarrollen actividades vinculadas con las diferentes temáticas de la discapacidad.

Tienen diagramados dos circuitos, el Norte y el Sur; y la actividad se realiza los sábados, domingos y feriados. La actividad se realiza en transporte adecuado; y tiene una duración de 3 horas

Los objetivos de este programa son el favorecer la toma de conciencia del derecho que todo residente tiene de conocer los atractivos de la ciudad; Promover los derechos de las personas con necesidades especiales; y concientizar sobre la problemática de personas con necesidades especiales y promover la integración del discapacitado.

Turismo Cultural

Corresponde a una serie de recorridos gratuitos en bus, con salidas los sábados y domingos por distintos itinerarios, como ser desde Belgrano a la Boca y viceversa. Buenos Aires, candidata a la lista del patrimonio de la humanidad por la UNESCO por su paisaje cultural, ofrece recorridos gratuitos en bus.

AUDIO GUÍA MÓVIL

Compuesto por 12 recorridos para conocer la historia de Buenos Aires a través de las voces de sus protagonistas. Discursos políticos, testimonios de actores, diálogos de películas, en los que se destacan los sonidos y la música del pasado histórico porteño con información sobre puntos clave de la ciudad.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

ANEXO VI

CONFORMACIÓN DE PLANTA DE PERSONAL - SITUACIÓN DE REVISTA – CAPACITACION

PLANTA DE PERSONAL	Cantidad Agentes	Primario	Secundario	Terciario iniciado	Terciario	Univ. Inciado	Universit.	Postgrado	TOTAL
DIRECTOR GENERAL	1							1	1
PLANTA GABIENTE	1					1			1
PLANTA PERMANENTE	22	1	5	1	6	5	4		22
DECRETO N° 948	12		1	2	6		3		12
DECRETO N° 948 EN PROCESO DE TRANSFERENCIA	2		1			1			2
DECRETO N° 948 - PASE EN COLABORACIÓN	1						1		1
LOCACION DE SERVICIOS	13		1	1	6	3	2		13
UBA CONVENIO ECONOMICAS – ASIST TECNICA	14				1	3	9	1	14
UBA CONVENIO CIENCIAS SOCIALES - ASISTENCIA TECNICA	6					3	3		6
TOTAL DOTACION ACTUAL	72	1	8	4	19	16	22	2	72
PORCENTAJES TOTALES		1,39	11,11	5,56	26,39	22,22	30,56	2,78	100,00

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

ANEXO VII

**Composición del Gasto por Jurisdicción Unidad Ejecutora y Programa
EJERCICIO 2006**

Juris- dicción	UE	Programa	Inciso	Descripción	Crédito Original	Modificac. Introducido	Crédito Vigente	Definitivo	Devengado	Saldo no Utilizado
65	659			DIR. GRAL DE DESARROLLO Y PROM TURISTICA	1.938.313	-771.725	1.166.588	1.104.425	1.103.914	62.163
65	659	76		DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	265.446	-22.316	243.130	237.051	237.051	6.079
65	659	76	1	Gastos en personal	154.186	26.911	181.097	181.092	181.092	5
65	659	76	2	Bienes de consumo	19.260	-4.782	14.478	14.476	14.476	2
65	659	76	3	Servicios no personales	68.800	-30.343	38.457	38.456	38.456	1
65	659	76	4	Bienes de uso	23.200	-14.102	9.098	3.026	3.026	6.072
65	659	89		ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	253.154	-33.845	219.309	216.797	216.797	2.512
65	659	89	1	Gastos en personal	173.754	19.562	193.316	193.305	193.305	11
65	659	89	2	Bienes de consumo	27.200	-13.107	14.093	14.092	14.092	1
65	659	89	3	Servicios no personales	44.200	-34.800	9.400	9.400	9.400	0
65	659	89	4	Bienes de uso	8.000	-5.500	2.500	0	0	2.500
65	659	112		CONDUCCION DGDYPT	549.363	72.137	621.500	573.930	573.418	47.570
65	659	112	1	Gastos en personal	308.383	46.288	354.671	354.667	354.667	4
65	659	112	2	Bienes de consumo	6.180	-1.000	5.180	4.605	4.094	575
65	659	112	3	Servicios no personales	116.800	10.849	127.649	97.846	97.846	29.803
65	659	112	4	Bienes de uso	38.000	-24.000	14.000	7.663	7.663	6.337
65	659	112	5	Transferencias	80.000	40.000	120.000	109.149	109.149	10.851
65	659	113		EVENTOS TURISTICOS	870.350	-787.701	82.649	76.648	76.648	6.001
65	659	113	2	Bienes de consumo	34.160	-6.677	27.483	27.483	27.483	0
65	659	113	3	Servicios no personales	817.390	-762.224	55.166	49.165	49.165	6.001
65	659	113	4	Bienes de uso	18.800	-18.800	0	0	0	0

Fuente: Cuenta de Inversión 2006

Equipamiento Informático

La evaluación del equipamiento informático fue elaborada a partir de información suministrada por la DGTUR⁹ y con la colaboración de personal de Soporte Técnico de la Dirección de Estructuras Administrativas y Sistemas de Información de la AGCBA.

De esta labor surgen algunos coeficientes que relacionan el equipamiento con la dotación de personal, su distribución por áreas, así como el relevamiento de software y hardware.

Como resultado de ello se han determinado algunas carencias y deficiencias de equipamiento que son detalladas en el Anexo VII del presente informe.

A partir de la información relevada se determinaron algunos coeficientes relacionados con los siguientes conceptos:

1. Relación dotación de personal vs. Equipamiento.
2. Concentración de equipos en las distintas áreas.
3. Estadísticas sobre software (sistema operativo) y hardware (considerando procesador, memoria RAM y capacidad en disco rígido).
4. Evaluación de la distribución de equipos.
5. Evaluación técnica del parque.

Considerando una dotación de personal total de 72 agentes y un parque de equipamiento de 28 equipos, la relación hombre / máquina es de 2,6, es decir, cada equipo es compartido por alrededor de tres agentes. Esto es sin considerar las particularidades del trabajo de cada sector y la carga de trabajo que demande la necesidad un equipo en toda la jornada laboral.

La concentración de equipos en las distintas áreas puede observarse en el cuadro siguiente:

	AREA	Q	%	AREA	Q	%
E	CALIDAD TURISTICA	2	7,1%	HOTELERIA	4	14,3%
I	CAPACITACION	3	10,7%	RPT	2	7,1%
6	BIBLIOTECA	3	10,7%	DIRECTOR GENERAL	1	3,6%
5	PRODUCTO	5	17,9%	SECRETARIA	1	3,6%
%	VISITAS	3	10,7%	ASESOR	1	3,6%
d	TURISMO SOCIAL	2	7,1%	LEGALES	1	3,6%
e				TOTAL	28	100,00%

Fuente: Información suministrada por la DGDyPT

⁹ El parque de equipamiento informado se refiere estrictamente a PC, todas de escritorio, no se informa sobre impresoras, scanners, cañones, fotocopadoras, grabadoras de CD, ni ningún otro equipo de uso corriente en los ámbitos laborales.

En la respuesta se especifica el área de pertenencia del equipo, persona asignada al equipo, marca, número de serie, antigüedad (dato referido al momento de la compra / licitación e ingreso al inventario, no en relación a la tecnología especificada), software, procesador, mother, memoria, disco, CD, disquetera y monitor.

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

os equipos se encuentran en las áreas de Capacitación (incluye Biblioteca), Producto Turístico, Patrimonio / Visitas Guiadas y Hotelería

La relación entre la cantidad de personal que integra cada área (1) y el equipamiento destinado a cada una (2) arroja los siguientes porcentajes de utilización:

AREA	(1)	(2)	RELACION
Dirección	1	1	100%
Asesor	4	2	50%
Secretaría	2	1	50%
Administración	1	0	0,%
Calidad Turística	8	2	25%
Capacitación Turística	4	3	75%
Biblioteca	2	3	150%
Encuesta Turismo Interno	10	0	0%
RPT	3	2	66,7%
Hotelería	9	4	44,4%
Productos Turísticos	7	5	71,4%
Turismo Social	9	2	22,2%
Patrimonio...Visitas Guiadas	12	3	25%
TOTALES	72	28	38,9%

Fuente: Datos del Relevamiento

Puede observarse que sólo el 39% del personal cuenta con una PC.

Las áreas de Administración y Encuestas de Turismo Interno no tienen asignados equipos.

El 46% de las áreas (6 de 13) cuenta con equipamiento por debajo del 50% de su dotación. No obstante, salvo en el área de Administración (un agente) esta situación se encuentra directamente relacionada con el tipo de tareas que se desempeñan, siendo que en las mismas no se requiere contar con equipamiento full time.

En cuanto al software, el 82% del equipamiento cuenta con sistemas operativos Windows 2000 y XP, mientras que el 18% restante mantiene Windows 98. En este último caso se trata de tres equipos Hewlett Packard Vectra VL 400 que se encuentran en el Centro de Documentación y dos equipos más (uno Genérico y otro SIS) que se encuentran en las áreas de Capacitación y Producto Turístico respectivamente.

Actualmente los equipos con sistema operativo Windows 98 no son soportados técnicamente por Microsoft y tienen una memoria RAM que los hace totalmente limitados en capacidad para conexiones en red. Los únicos motivos para ser mantenidos pueden ser:

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

1. Que el software de Base de Datos que utiliza el Centro de Documentación (WINISIS, convenio con la CNEA) requiera como sistema operativo el Windows 98.
2. Que por tratarse de esta tecnología no se tome la decisión de potenciación de los recursos de RAM que, en este caso, admite como máximo 128 MB.

En cuanto a los procesadores, más del 50% del equipamiento cuentan con Celeron de 2 y 2,4 GHZ (tecnologías 2005/2006) pero con memorias RAM muy limitadas según lo que se observa en el cuadro siguiente:

MEMORIA RAM	Q	%
32MB	1	3,57%
64MB	3	10,71%
128MB	15	53,57%
256MB	8	28,57%
Sin especificar	1	3,57%
TOTALES	28	100,00%

Fuente: Datos del Relevamiento

Realizando una relación entre la antigüedad tecnológica de los equipos; los discos rígidos; y los procesadores, se observa que, por un lado, hay equipos que tienen una tecnología de hace 6 años (2000 / 2001) con discos rígidos de 20 GB (última generación en esa época) y por otro lado, otros equipos que tienen procesadores Celeron de 2,4 GHZ (última tecnología 2005/2006) pero con discos locales por debajo de esta tecnología. Esto podría deberse a condiciones en los pliegos de licitación o temas relacionados a la relación costo / necesidades, que no justifiquen una inversión mayor por la carga o volumen de información a procesar.