



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 13.17.06

**PROGRAMA 65- TURISMO DE LA CIUDAD
ACTIVIDAD 10 DESARROLLO DE LA
OFERTA. REGISTROS**

Auditoría de Gestión

Período 2016

Buenos Aires, Julio 2020

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 220
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Presidenta

Dra. Mariana Gagliardi

Auditores Generales

Dr. Juan José Calandri

Dr. Pablo Clusellas

Cdra. Mariela Coletta

Lic. María Raquel Herrero

Dr. Daniel Presti

Dr. Lisandro Teszkiewicz

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

PROYECTO: 13.17.06

NOMBRE DEL PROYECTO: Ente de Turismo

MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA: Gestión

PERIODO BAJO EXAMEN: 2016

EQUIPO DESIGNADO:

DIRECTOR DE PROYECTO: Lic. Elfreedes Sales Navas.

AUDITOR SUPERVISOR: Lic. Lucas Ezequiel Fernández Gaido hasta 8 de marzo de 2019. Mg. Sandra Lebrero desde 5 de junio de 2019.

Objeto: Jurisdicción 65 - Ministerio de Modernización Innovación y Tecnología.
Programa 65 Turismo de la Ciudad. Actividad 10: Desarrollo de la Oferta

Objetivo: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de eficacia, eficiencia y economía.

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 01 DE JULIO 2020

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN AGC N°: 219/20

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Lugar y Fecha de Emisión	Buenos Aires, Julio de 2020
Código del Proyecto	13.17.06
Denominación del Proyecto	Ente de Turismo
Periodo Examinado	Año 2017
Programa Auditado	Programa 65 Turismo de la Ciudad Actividad 10 Desarrollo de la Oferta
Unidad Ejecutora	Unidad Ejecutora 9268 - Ente de Turismo -
Jurisdicción	65 – Ministerio de Modernización Innovación y Tecnología.”
Objetivo de la Auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de eficacia, eficiencia y economía.
Alcance	El alcance de los procedimientos a aplicados se determinó sobre la base de un relevamiento preliminar.
Periodo de Desarrollo de las Tareas de Auditoría	Las tareas de campo se desarrollaron entre el 08 de marzo de 2019 y el 06 de diciembre de 2019
Observaciones	De las Herramientas Digitales 1. En el expediente correspondiente a la contratación de la aplicación BA Tours no consta un informe técnico que

	sirva de causa para decidir el impulso de su adquisición. Asimismo, no se encuentra debidamente fundada la elección del Decreto 433/16 GCBA ¹ como
--	--

¹El Decreto 433/16 es un procedimiento de excepción que debe utilizarse si la urgencia y el beneficio inmediato impide la realización de la compra por los procedimientos usuales. No corresponde el procedimiento previsto en el Decreto 433/16 por no ajustarse el objeto de contratación al mismo en aspectos tales como: *No se da cumplimiento a la obligación de realizar la evaluación del funcionario sobre si el objeto de gasto resulta impostergable, se verifican manifestaciones no respaldadas por documentación y análisis ponderativo*

No se encontraban iniciados los procesos de previstos en la Ley 2095:

El objeto contractual no resulta imprescindible para asegurar un servicio para la Ciudad dado que el mismo no se encontraba ofrecido u ofertado al público y por otro lado de su ausencia no resultaban en pérdidas o perjuicios para el erario público.

El objeto contractual no resulta un beneficio inmediato para la Ciudad dado que la implementación de un sitio web e-commerce podría en el mejor de los casos madurar en el mercado virtual con el paso de los años, por lo que los procedimientos legales imponen que se incluya en el plan regular de compras y dar satisfacción a los procedimientos generales de contratación

El objeto contractual no resulta para la gestión administrativa dado que el objeto del gasto no se asocia a cuestiones de la gestión administrativa

El objeto contractual no resulta una prestación o suministro objeto deba llevarse a cabo con una celeridad y eficacia que impida realizar otro procedimiento previsto en la normativa vigente. Tal cuestión no encuentra documentada ni ponderada y de su materialidad no surge que se trate de un gasto cuyo objeto justifique la celeridad administrativa requerida para soslayar las normas generales enumeradas en la Ley 2095.

El objeto contractual es complejo y si bien dos de los renglones a contratar (Alojamiento; mantenimiento y gestión) implican operaciones de tracto sucesivo no se consideró el estado de avance del procedimiento que corresponda según la normativa vigente, tal ponderación no consta en el expediente dado que no se dio inicio a ningún procedimiento de contratación previsto normativamente

En los renglones de tracto sucesivo a los efectos de tener una ponderación de la razonabilidad del monto a aprobar no se realiza análisis del monto mensual promedio abonado dentro de los últimos seis (6) meses, por la provisión y prestación de dicho bien o servicio. Tal ponderación no consta en el expediente dado que el servicio no se prestaba con anterioridad.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

	procedimiento de adquisición ni tal decisión tiene aval de un dictamen jurídico ². 2. La contratación de la Herramienta Informática BA Tours no se ajustó a los parámetros de la Ley N° 2.689 de creación de la Agencia Sistemas de Información y de la Resolución-2013-177-ASINF - ANEXO I el documento “Marco Normativo de IT PO0301 – Política de Contratación de Proveedores de Tecnologías de la Información”, entre otros extremos no se requirió copia del programa en Código Fuente del desarrollo contratado tal como lo indica la Resolución-2013-177-ASINF ANEXO I “Marco Normativo de IT PO0301. 3. BA TOURS resulta operado, administrado y alojado de modo externo sin que se tenga la propiedad de los código fuente del mismo pero se presenta como la tienda oficial de experiencias turísticas de la CABA y se accede por un link en la página del Gobierno de la Ciudad mediante la ruta: www.buenosaires.gob.ar. El servicio desarrollado bajo las instrucciones del ANEXO TECNOLÓGICO no es un servicio universal brindado a los prestadores de servicio turísticos sino una tienda on line que realiza la oferta en base a los productos que intermedia. 4. El sistema utilizado en BA TOURS no se aloja en los servidores de la Agencia de Sistemas de Información de la CABA y que tiene por objetivo dar cumplimiento a los documentos Proceso de Control de Cambios para Organismos; Estándar de Arquitectura ASI; Estándar de Desarrollo ASI https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/agenciadesistemas 5. En relación con las herramientas digitales, el gestor no ha generado indicadores que le permitan medir el
--	--

En los renglones de tracto sucesivo el Período del objeto del gasto exceder de un (1) trimestre dado que el mismo se perfecciona por 6 meses

² La Falta de causa del acto administrativo y de dictamen de los servicios permanentes de asesoramiento jurídicos vician de nulidad al acto dictado en consecuencia.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

	impacto de estos elementos en relación con las políticas públicas que pretenden cubrir, sí se elaboran estadísticas. 6. El 55% (cincuenta y cincopor ciento) del universo total de prestadores turísticos que ofertan sus servicios en BA Tours no cumple con el requisito de estar inscripto en el registro correspondiente según rubro. De los CAT 7. Dos CAT ,20% de los activos, sólo atienden por ventanilla hacia el exterior, lo cual por la altura de la ventanilla dificulta la accesibilidad. De las Visitas Guiadas 8. Se detectaron inconsistencias en la remisión de información sobre Visitas Guiadas, lo que demuestra una debilidad en el Sistema de Control Interno en razón de haberse entregado en diferentes oportunidades información que no concuerda respecto de las fechas y programas ³.
--	--

³ Según la información otorgada por el organismo, en respuesta a la nota 2090 (segundo requerimiento), respecto de las ofertas de visitas guiadas 2016, los programas realizados en el año son ocho. Y según la respuesta a la nota N° 1519 (primer requerimiento. “Estadísticas visitas guiadas 2016) se informa que los programas se realizaron en su mayoría hasta mayo de ese año (con excepción del bus papal que es de enero a diciembre). En esta respuesta, también añaden a el programa “Edificios Emblemáticos”, el circuito “Joyas del Centenario”. Y agregan el programa “Pedidos Especiales”.

Por otro lado, en la información otorgada por el organismo en respuesta a la nota N° 2717/18 (tercer requerimiento, en el punto donde describen el plan anual de visitas guiadas 2016), comunican que los programas de visitas guiadas son 12. En dicha respuesta se puede ver que el programa “edificios emblemáticos” no esta el circuito “casa de gobierno de la ciudad” y si esta el circuito “joyas del centenario (el cual no fuera informado en la respuesta a la nota 2090, pero si fue informado en la respuesta a la nota 1519/18). Y se agregan los programas: “rincones de buenos aires”, “visitas especiales”, “turismo educativo” y “conociendo Bs.As” (de los cuales se nombra

	9. No se pudo comprobar ni fueron informadas opciones de visitas guiadas que se correspondan con la manda dada a la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta de “Identificar y establecer circuitos de turismo accesible con el fin de elaborar una guía de Servicios Turísticos prestados en la Ciudad para las personas con discapacidad ⁴. Del Bus Turístico 10. Los totems correspondientes a las paradas del bus turístico no indican el horario del bus. 11. En 5 paradas (14%) no está la marca vial amarilla indicadora de estacionamiento reservado al Bus Turístico, ni el área destinada a tal fin mediante indicador en calzada. 12. Se comprobó la existencia de un bus ubicado en Plaza San Martín que cuenta con el cartel de servicio privado, para servicio exclusivo de turistas provenientes de cruceros, lo que no se encuentra dentro de los parámetros preestablecidos por el pliego. De los Registros
--	--

pero no se da estadística de los mismos, ni están en la oferta de visitas guiadas 2016 presentado por el ENTUR como respuesta a la nota 2090/18).

Por otro lado, se informa también, en esta respuesta, que la mayoría de los programas se realizaron de febrero a diciembre, contradiciéndose con la información otorgada como respuesta a la 1519/2018 (primer requerimiento “estadísticas visitas guiadas 2016”).

En el cuadro comparativo de visitas guiadas según la información entregada por el ENTUR, se puede observar que la mayor parte de la información difiere entre sí. Las principales diferencias son del tiempo en que se realizan las mismas. Pero también hay diferencia en el nombre de los circuitos, así como en circuitos que son informados en la respuesta de la nota 2717/19 y no son nombrados en las respuestas anteriores.

⁴ Resolución 17/ENTUR/2014.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

	13. Los expedientes relevados correspondientes a los registros presentan falencias en las constancias ⁵. 14. Respecto del Registro de Alojamientos Turísticos, la AGC (a cargo del poder de policía en los casos en los que se registre alguna denuncia o conflictos relacionados con la habilitación) y el ENTUR no tienen previstos cronogramas o procedimientos conjuntos relacionados con constataciones fácticas de los extremos requeridos legalmente. 15. Respecto del Registro de Alojamientos Turísticos, el auditado no puede precisar qué incorporaciones corresponden a 2016 porque se produjo una demora desde el soporte de Registro de Legajo Multipropósito (RLM) en modificar el dato de unicidad de registración, por lo que los interesados en registrarse en 2016 quedaron en reserva para ser registrados al momento de la resolución del problema en 2017 ⁶. Por lo que la
--	---

⁵ Vgr: **del Registro de Prestadores Turísticos**; sobre una muestra de 5 agencias de viaje, 40% (2 agencias) no consta en el expediente copia del contrato social, 20% (1 agencia) no consta en el expediente el acta de designación de autoridades, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de habilitación de la AGC, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de la inscripción en Ingresos Brutos, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de la licencia definitiva. A este Registro también corresponden los establecimientos gastronómicos. La muestra constó de 8 establecimientos, de los cuales el 100% presentó Acta de Autoridades, el 87% (7) presentó Habilitación y el 13% (1) no cumplió el requisito. El 100% presentó Carta de compromiso, El 62% (5) declaró que posee Menú Turístico y el 38% (3) no declaró cumplir el requisito, coincidiendo ello con tener el Menú en dos idiomas. **Del Registro correspondiente a Guías de Turismo** sobre una muestra de 29 inscriptos; 3% (1 guía) no consta en el expediente copia del DNI, 34% (10 guías) no consta en el expediente copia de título habilitante y 10% (3 guías) el número de legajo en el expediente corresponde al Registro anterior, 72% (21 guías) no acreditan en el expediente idioma con certificado alguno y en el 100% de los casos no acreditan en el expediente la actualización semestral requerida en la normativa.

⁶ Respuesta de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de ENTUR vía correo electrónico enviado a la Directora General de Cultura y Turismo el 5/4/2019.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

	incorporación de las solicitudes de inscripción al Registro de 2016, recién se efectivizaron en el año 2017. 16. Respecto del Registro de Alojamientos Turísticos se encuentra inactivo y las inscripciones se derivan al Registro de Prestadores Turísticos de carácter voluntario. El Ente de Turismo, a través de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta contrató ⁷ un servicio de consultoría con el objetivo de asesoramiento bajo el formato de “Team Thinking” para la determinación del plan de acción del “Registro de Prestadores” para el segmento de Alojamiento ⁸. Sin embargo, se continuó la mora reglamentaria pese a la delegación reglamentaria contenida en el Art. 3 de la Ley N°2647. Del Presupuesto 17. Se constataron inconsistencias entre la información contenida en el listado de transacciones y lo informado por el ENTUR ⁹ de contrataciones por \$ 913.884,90 (5,79% del total de las informadas) no tienen reflejo de ejecución presupuestaria en la Actividad 10. 18. Las metas físicas son formuladas por Programa sin la diferenciación de Actividades utilizando la unidad de medida “Proyecto”, lo que impide el análisis del cumplimiento de las metas físicas ¹⁰.
Conclusiones	Lo observado en relación a la contratación de la aplicación BA Tours y el punto relativo al Registro de Alojamientos Turísticos, tienen un apego en la falta de apego a la normativa propia de la función pública. Si bien los adelantos y herramientas utilizables mejoran permanentemente, a lo que se suma que las condiciones objetivas hacen que el turismo en el país se vea beneficiado, deberá tenerse en cuenta que

⁷ Proceso de Compra 9268-3033-CME16.

⁸ Respuesta a Nota AGCBA 516/19. – Archivo IF-2019-15413109-GCABA-DGTALET.

⁹ NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR

¹⁰ Ver punto 3.1 Limitaciones al Alcance.

	se trata de gestión pública de fondos públicos. Estas formalidades impuestas por la normativa vigente no puede ser dejada de lado por el administrador, fuera de las excepciones previstas por el derecho público en uso. La falta de formalización de mecanismos de control y acciones conjuntas con la AGC afecta directamente el ejercicio de las facultades que son propias del ENTUR.
--	--

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“PROGRAMA 65- TURISMO DE LA CIUDAD- ACTIVIDAD 10 DESARROLLO DE LA
OFERTA. REGISTROS”
PROYECTO N° 13.17.06**

DESTINATARIO

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

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley N° 70, y por la Resolución N° 363/AGCBA/2015, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (AGCBA) realizó un examen en el ámbito de la Jurisdicción 65 Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología, Unidad Ejecutora 9268 - Ente de Turismo, con el objeto que a continuación se detalla.

1. OBJETO

Programa 65 Turismo de la Ciudad, Actividad 10 Desarrollo de la Oferta.

Cuadro N° 1: Programa 65 Turismo de la Ciudad, Actividad 10 Desarrollo de la Oferta

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
1	Gastos en Personal	10.989.648,00	18.590.456,00	18.590.446,38
2	Bienes de Consumo	122.000,00	675.511,00	675.506,35
3	Servicios no Personales	3.660.000,00	11.203.719,00	10.261.206,02
4	Bienes de Uso	39.000,00	3.507.427,00	2.801.160,89
Totales		14.810.648,00	33.977.113,00	32.328.319,64

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del SIGAF y Cuenta de Inversión 2016.

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante AGCBA) aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/2000 de esta AGCBA.

Se comprobó la adecuación legal, financiera y técnica de los procesos de contratación y el ajuste de la prestación de servicios y/o adquisición de bienes, su liquidación y pago, de acuerdo con la naturaleza del programa.

Las tareas de campo se desarrollaron entre el 20 de mayo de 2018 y el 25 de octubre de 2019. En fecha 26 de diciembre de 2019 se remitió al organismo auditado el Proyecto de Informe Preliminar N° 13.17.03 por Nota AGCBA N° 2231/2019.

El 13 de enero de 2020 mediante Nota N° NO-2020-02431746-GCBA-DGTALET, solicita prórroga para formular descargo, que se concede en fecha 14 de enero de 2020 por Nota AGCBA N° 58/2020.

El auditado remitió los comentarios desde la DGTALET en fecha 23 de enero de 2020 mediante NO-2020-04515208-GCBA-DGTALET. Los mismos refieren exclusivamente a las Observaciones, 5, 6, 8 y 18.

3.1. Limitaciones al Alcance

Las metas físicas se encuentran representadas en una unidad de medida llamada “Proyecto” y corresponden al total del Programa 65, incluyendo todas sus actividades y sin discriminar a que actividad corresponde cada proyecto turístico. Por lo expuesto, y según

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

lo informado por el auditado en base a la Carga de Ejecución Física del año 2016¹¹, no es posible analizar las metas físicas de la Actividad 10 dado que se encuentran combinadas con las del resto de las actividades del Programa 65, sumado al hecho que la unidad de medida no es apropiada.

4. MARCO NORMATIVO DE LA AUDITORIA

El examen fue realizado de conformidad con las normas de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad de Buenos Aires y la Resolución N° 161/AGCBA/00, y de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría aprobado por la Resolución N° 363/AGCBA/2016 modificada por la Resolución N° 289/AGCBA/2017. La normativa aplicable al programa y actividad auditada se resume en el ANEXO I que forma parte del presente Informe.

5. PROCEDIMIENTOS APLICADOS

- 1) Análisis del Marco normativo de funcionamiento del Ente de Turismo, para el ejercicio 2016.
- 2) Análisis del Presupuesto vigente para el ejercicio 2016 para el Ente de Turismo. De sus Parametrizados de Crédito (sancionado, vigente, definitivo, devengado y pagado) y de Gestión del Programa N° 65 Actividad 10 Desarrollo de la Oferta - Período 2016, desagregado por actividad, inciso y partida principal; en soporte magnético.
- 3) Análisis del Presupuesto físico 2016 para el Programa N° 65 Evaluaciones de cumplimiento de las mismas y método de ponderación aplicado.
- 4) Identificación del Organigrama, dotación del personal y estructura organizativa y del ENTUR con descripción de misiones y funciones de cada uno de los niveles durante el ejercicio 2016, normativa de creación de la estructura.

¹¹ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR

- 5) Verificación de la existencia de Manuales de procedimientos relacionados con los circuitos administrativos del ENTUR vigentes durante el ejercicio 2016.
- 6) Constatación y análisis de Informes de auditoría interna realizadas con relación al periodo 2016.
- 7) Identificación de los convenios, acuerdos y /o actas compromiso celebrados con entidades o instituciones Nacionales e Internacionales, publicas y privadas vigente durante el año 2016.
- 8) Evaluación del sistema de control interno. Identificación de los recursos.
- 9) Análisis de hallazgos de auditoría.

6. ACLARACIONES PREVIAS

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

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

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

El enfoque que propone la norma para su aplicación es de tipo sistémico (Art 4) dado que identifica el Sistema turístico como “el conjunto de sujetos que de por sí y en su mutua relación, generan actividades económicas y acciones institucionales, en función del turista”, enumerando seguidamente (Art 5) a quienes lo integran a los efectos de su aplicación.

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

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

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

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

7. RELEVAMIENTO

7.1- Identificación del organismo.

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

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

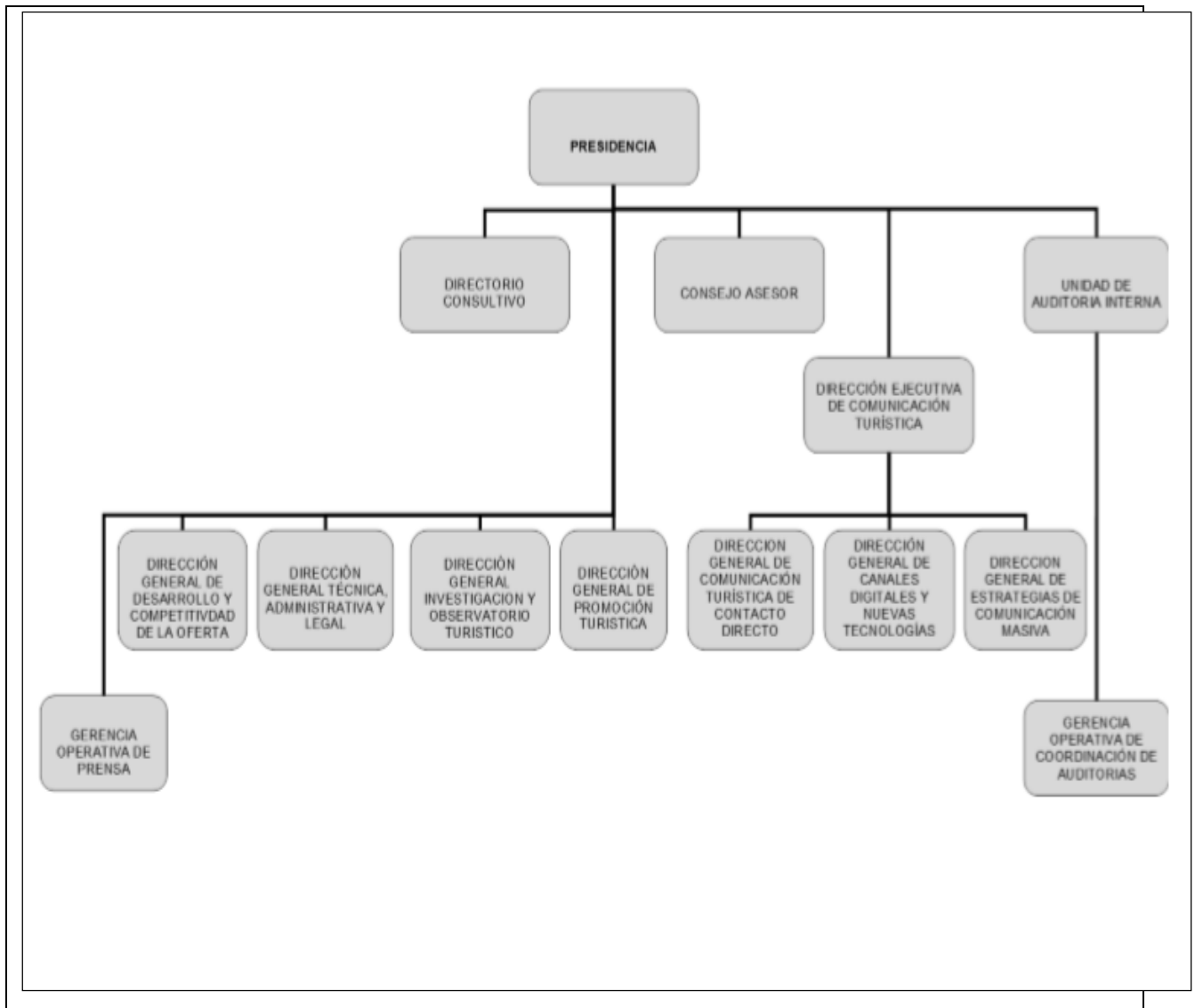
En virtud de la Ley 5460/2015 el Ente de Turismo se encontraba, al momento de desarrollo de este proyecto, bajo la órbita del Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología del Ministerio de Modernización de la CABA - Jurisdicción 65; con anterioridad (y durante el Ejercicio 2015) se desempeñó como Organismo Fuera de Nivel dependiente del Ministerio de Cultura.

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

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

7.2 Estructura Vigente. Organigrama.

Resolución 17/ENTUR/2014



7.3. Funciones y Facultades del ENTUR.

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

El ENTUR por ser un organismo autárquico cuenta con facultades para establecer su propia estructura interna. La estructura vigente durante 2016 resulta establecida por la Resolución 17/ENTUR/2014.

En relación con el relevamiento realizado en el 2016, el ENTUR se encuentra ajustado su funcionamiento y organización interna a una estructura cuyo acto administrativo aprobatorio estaba pendiente de recibir la conformidad.

En virtud de la Ley 5460/2015 el Ente de Turismo se encontraba durante el periodo auditado bajo la órbita del Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología del Ministerio de Modernización de la CABA - Jurisdicción 65; con anterioridad (y durante el Ejercicio 2015) se desempeñó como Organismo Fuera de Nivel dependiente del Ministerio de Cultura. Y al momento de realización del presente proyecto, por Ley 5960/2018 en el Ente de Turismo pasa a estar bajo la órbita de la Secretaria General y Relaciones Internacionales.

Son funciones y facultades del ENTUR:

- a. Hacer cumplir las disposiciones de esta ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, verificando y registrando las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme las exigencias de la Ley N° 600, complementarias y concordantes, así como el cumplimiento de las obligaciones aquí fijadas.
- b. Diseñar e implementar un plan de mercadeo y promoción turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para fomentar el turismo interno e internacional.
- c. Realizar el cronograma y programación anual de las actividades de promoción turística de la Ciudad.
- d. Gestionar y administrar la Marca Turística de la Ciudad, mediante el desarrollo de planes y programas para la instalación y difusión de la misma.

- e. Elaborar planes de acción para el desarrollo, actualización, puesta en valor y modernización de la oferta turística de la Ciudad.
- f. Desarrollar e implementar programas asociados a la mejora de la calidad de la oferta turística de la Ciudad, tanto en lo referente a los servicios como a los bienes públicos y privados.
- g. Promover el turismo cultural y social en sus diversos aspectos
- h. Entender, planificar y coordinar la promoción y difusión de la Ciudad para producciones audiovisuales en orden al fortalecimiento de la imagen de la Ciudad.
- i. Diseñar e implementar un Programa Anual de Capacitación Turística.
- j. Diseñar estrategias para que la distribución de los visitantes alcance a zonas cada vez más amplias de la Ciudad en un efectivo proceso de descentralización territorial, garantizando los criterios de sostenibilidad económica, social, cultural y ambiental.
- k. Dictar los reglamentos necesarios en las materias de su competencia, a los cuales deberán ajustarse los prestadores de servicios turísticos o proponer a través del Ministerio proyectos de ley cuando eso así corresponda.
- l. Prevenir conductas anticompetitivas o discriminatorias entre los actores e integrantes de la cadena de valor que componen la actividad turística y hacer cumplir las disposiciones previstas en la Ley N° 2.443 de la C.A.B.A.
- m. Asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas.
- n. Representar a la Ciudad de Buenos Aires, como administración local de turismo, en todos aquellos organismos nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, entidades públicas y privadas, empresas y particulares.
- o. Proponer la suscripción de convenios con organismos nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, entidades públicas y privadas, empresas y particulares.

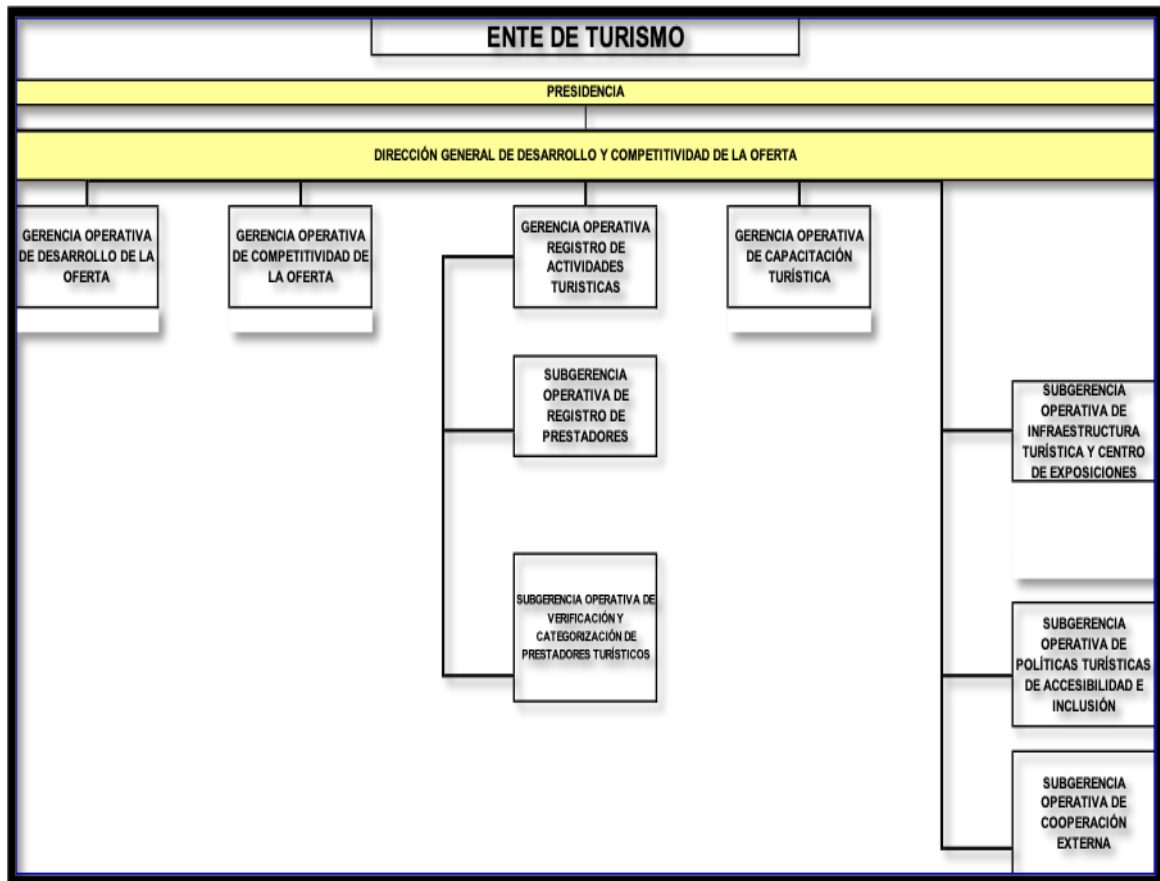
- p. Solicitar a la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la promoción ante los Tribunales competentes, acciones civiles o penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley.
- q. Garantizar el desarrollo turístico sostenible en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones.
- r. Propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades
- s. Diseñar y promover un sistema especial de crédito al fin de contribuir al desarrollo del turismo y fundamentalmente del sector de las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la actividad turística.
- t. Realizar trabajos y estudios relativos al cumplimiento de sus objetivos.
- u. Efectuar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley, su reglamentación y disposiciones complementarias.

Responsabilidades Primarias

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

7.4. Resolución 17/ENTUR/2014 (BOCBA N° 4338)¹²

Organigrama De la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta.



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

¹² En el Anexo II se refieren funciones fuera del objeto de auditoría.

DIRECCIÓN GENERAL DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA

Descripción de Responsabilidades Primarias

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

así como de las actividades que se deriven de su aplicación, en el ámbito de su competencia.

- Identificar y establecer circuitos de turismo accesible con el fin de elaborar una guía de servicios turísticos prestados en la Ciudad para las personas con discapacidad.
- Colaborar con otras áreas de gobierno en la elaboración de propuestas de nuevas acciones e innovaciones para brindar seguridad, accesibilidad y transparencia en los servicios turísticos brindados en la Ciudad, con el fin de promover y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.
- Trabajar junto con otras áreas del Ente de Turismo en el desarrollo y fortalecimiento de canales de asesoramiento al turista en materia de accesibilidad, seguridad e integración en materia de Turismo.
- Entender en la coordinación de actividades de prevención y asistencia al turista conjuntamente con la Defensoría del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.
- Asistir técnicamente a los servicios de atención telefónica o informatizada que en forma centralizada cuenta el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en lo referente a asesoramiento e información a turistas.
- Entender en el diseño e implementación de un sistema de información que contemple la distribución estratégica de centros de información para el turista, promoviendo la capacitación y el perfeccionamiento de los recursos humanos afectados al servicio.
- Asesorar, coordinar y organizar visitas guiadas turísticas promocionales, educativas, de formación, y con cualquier otro fin determinado, para sectores específicos.
- Entender en la creación y promoción de herramientas de beneficios crediticios y económicos para el sector privado, que contribuyan al mejoramiento y competitividad de los servicios y productos turísticos de la Ciudad, orientados especialmente al sector de pequeñas y medianas empresas.
- Participar en el diseño y desarrollo de programas de asistencia técnica con institutos educativos terciarios y universitarios que dicten carreras afines con el desarrollo de servicios y/o productos turísticos.

- Entender en el desarrollo y sostenimiento de actividades que promuevan el turismo de negocios, eventos y convenciones.
- Entender en la propuesta de reglamentos necesarios para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, a los cuales se deberán ajustar los prestadores de servicios turísticos.
- Administrar el Centro de Exposiciones de la Ciudad de Buenos Aires.
- Entender en el cumplimiento por parte de los actores públicos y privados involucrados en el desarrollo de servicios y/o productos turísticos de los alcances de las Leyes Nº 757 y 2.443 y sus modificatorias.
- Supervisar la organización y administración del Registro de Prestadores Turísticos, creado por la ley 600, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Supervisar la organización y administración del funcionamiento del Registro de Guías de Turismo, creado por la ley 1264 y complementarias, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Supervisar la categorización y verificación de los servicios turísticos, conforme la normativa vigente en cada caso, actuando en coordinación con los organismos competentes.
- Promover las acciones respectivas, conforme al régimen vigente, en caso de verificarse la comisión de faltas por parte de los prestadores turísticos y dar a publicidad las sanciones impuestas.
- Entender en la detección, análisis de documentación y ejecución de acciones tendientes a la obtención de asistencia técnica y financiera externa para el desarrollo, mejoramiento y competitividad de la actividad turística en la Ciudad, tanto a nivel público como privado.
- Entender en el diseño de actividades de capacitación y de las herramientas para su evaluación, a realizar por si o a través de terceros, referidos a prácticas y/o servicios relacionados con el turismo y sus actividades complementarias.

- Entender en el diseño y desarrollo de programas de asistencia técnica con instituciones educativas, universitarias y de nivel terciario, que dicten carreras asociadas con el sector turístico o sus actividades relacionadas.
- Promover las acciones tendientes a la implementación, organización y supervisión de los Centros de Información Turística ubicados en la Ciudad.

GERENCIA OPERATIVA DE COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA

Acciones

- Intervenir en las estrategias institucionales tendientes a la mejora de la calidad de las prestaciones turísticas estableciendo estándares en el marco del desarrollo sustentable del sector.
- Diseñar y ejecutar anualmente un plan de visitas guiadas priorizando ejes geográficos y productos que mejoren y fortalezcan la competitividad de la oferta turística de la Ciudad.
- Propiciar los estudios de las variables que incrementen la competitividad turística, con resguardo del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la Ciudad.

GERENCIA OPERATIVA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Acciones

- Verificar y registrar las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme a las exigencias de la Ley N° 600, sus reglamentaciones complementarias y concordantes.
- Verificar y registrar la actividad de los guías profesionales de turismo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley N° 1264 y su reglamentación.
- Categorizar, fiscalizar y participar en la habilitación de los servicios turísticos conforme a la normativa vigente en cada caso, actuando en concordancia con los organismos competentes en la materia.
- Verificar el cumplimiento de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas por la normativa vigente.

- Llevar el registro de Prestadores turísticos de conformidad a las categorizaciones ordenadas en la Ley N° 600 de la ciudad, sus modificatorios, reglamentarios y complementarios.
- Llevar el Registro de Guías de Turismo de conformidad a la clasificación establecida en el Ley N° 1264 y su reglamentación.
- Controlar el cumplimiento de la ordenanza N° 36.136 y disposiciones reglamentarias por parte de los responsables de Alojamientos Turísticos.
- Llevar el Registro de Antecedentes de Sanciones por Incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley N° 600 y en la Ley N 1264.
- Cumplir las funciones establecidas en el artículo 5° del Decreto N° 1741/07 representando y asistiendo a la Presidencia, en la actuación como autoridad de aplicación de la Ley N° 1264.
- Colaborar en las tareas de difusión y promoción en lo referido a la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos.
- Dar cumplimiento en general a todas las tareas que en materia de Registro, control y verificación las Leyes N° 600 y N° 1264, sus reglamentarios, complementarios y modificatorios colocan en cabeza del Ente de Turismo como autoridad de aplicación de dichas normas.

SUBGERENCIA OPERATIVA DE REGISTRO DE PRESTADORES

Acciones

- Realizar las gestiones administrativas que resulten necesarias para el registro de los prestadores turísticos de conformidad a las categorizaciones ordenadas en la Ley N° 600, sus modificatorias, complementarias y su reglamentación.
- Realizar las gestiones administrativas que resulten necesarias para el registro de guías de turismo de conformidad a lo establecido en la Ley N° 1.264, sus modificatorias y reglamentación vigente.

- Realizar las gestiones de registro de antecedentes de sanciones por incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ordenanza N° 36.036 y las Leyes N° 600 y N° 1.264, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.
- Participar en las tareas de difusión y promoción de la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos.

SUBGERENCIA OPERATIVA DE VERIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE PRESTADORES TURÍSTICOS

Acciones

- Llevar a cabo las verificaciones de las condiciones de prestación de los alojamientos turísticos, a los efectos de su categorización de acuerdo con lo estipulado en la Ordenanza N° 36.186.
- Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas en las normas vigentes.
- Articular acciones con otras áreas de gobierno con competencia en la habilitación y control de actividades comerciales en la Ciudad.
- Propiciar las gestiones sancionatorias ante la verificación de incumplimientos por parte de los diferentes prestadores turísticos de lo previsto en la Ley N° 600, en la Ordenanza N° 36.036, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.
- Propiciar las gestiones sancionatorias ante la verificación de incumplimientos por parte de los guías de turismo de lo previsto en la Ley N° 1.264, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.

GERENCIA OPERATIVA DE DESARROLLO DE LA OFERTA

Acciones

- Elaborar, ejecutar y gestionar planes, programas y proyectos para el ordenamiento, desarrollo y jerarquización de la oferta turística existente.
- Establecer metodologías que permitan identificar nuevos productos sostenibles y competitivos a los efectos de ampliar y diversificar la oferta turística.

- Definir y desarrollar nuevos ejes geográficos a efectos de satisfacer y desarrollar la demanda del turismo nacional e internacional receptivo.
- Elaborar programas de desarrollo del turismo alternativo o no convencional con la participación de las diferentes organizaciones representativas de la comunidad.
- Entender en las acciones inherentes al diseño, desarrollo y mantenimiento sistémico de la base de información de la oferta turística de la Ciudad.

GESTIÓN

7.5. Visitas Guiadas ¹³.

La Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta (Res 17ENTUR2014), perteneciente al ENTUR, tiene entre sus responsabilidades la organización y supervisión de visitas guiadas para los turistas dentro de la Ciudad de Buenos Aires.

Durante el 2016 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Creación de una base de datos unificada con la oferta turística de la Ciudad a fin de que sirva y nutra las distintas áreas.
- Para ampliar la oferta turística, se llevó a cabo el programa “Embajadas Abiertas” visitando palacios emblemáticos de la Ciudad, que se han convertido en embajadas de distintos países.

Durante el 2016, según la información otorgada por el organismo ¹⁴, se encontraban vigentes los siguientes productos:

- a) **“BA REMO”**, el objetivo principal de la visita es poder ver Puerto Madero desde el río. Circuitos:
- “Buenos Aires desde el Río”. Victoria Ocampo al 300 Dique 4 - Yacht Club Puerto Madero. Remada en botes de hasta 10 personas saliendo de Dique 4 realizando una avistaje de Dársena Norte, remando por los diques 4 y 3.

¹³ visitasguiadas_ENTUR@buenosaires.gob.ar

¹⁴ Ver Fuentes en Cuadro N°3.

b) **“Running BA”**: Circuitos:

- **La Boca. Av. Pedro de Mendoza 1900 (CAT Caminito. Frente Museo Quinquela).** Recorrido de 7 KM. Duración 2 hs.
- Puerto Madero. Malecón Juana Manuela Gorriti 200, Dique 4. CAT Puerto Madero. Recorrido de 6 KM. Duración 2 hs.
- Palermo. Figueroa Alcorta y Av. Sarmiento. Cat Lagos de Palermo. Recorrido de 9 KM. Duración 2 hs.
- Centro. Florida 50. CAT Florida. Recorrido de 7 KM. Duración 2 hs.

c) **“Barrios Futboleros”**: Un recorrido en bus, que atraviesa la ciudad para entender la identidad de los barrios: el club y su cancha, sus hinchas y la historia (se implementa en diciembre 2016).

d) **“Trekking Urbano”**: Circuitos a pie.

- **"Trekking Urbano 5 KM"**. Florida 50. CAT Florida. Recorrido de 5 km por los barrios de Monserrat, San Telmo y La Boca. Duración 4 hs.
- **"Trekking Urbano 8 KM"**. Malecón Juana Manuela Gorriti 200, Dique 4. Malecón Juana Manuela Gorriti 200, Dique 4. CAT Puerto Madero. Recorrido de 8 km por los barrios de Pto. Madero, Retiro, Recoleta y Palermo. Duración 6 hs.
- **“Trekking Urbano Desafío 18K"**. Av. Pedro de Mendoza 1900. CAT Caminito (frente Museo Quinquela). Recorrido de 18 km que permite unificar ambos circuitos, sur y norte. Duración 9 hs.

e) **“Eco-auto”**: actividad sustentable apuntada al avistaje de aves incorporando vehículos eléctricos. Se establecieron dos circuitos con características similares pero cada uno se diferencia por su desarrollo histórico y patrimonial. Desarrollando un guión con características sustentables, observación de flora y fauna de la ciudad.

f) **“Surf Urbano”**: recorrido en monopatín. Hay cuatro circuitos: Casco Histórico, los sábados, domingos y feriados a las 9.45, 12.45 y 14.45; Parque Centenario, los lunes, miércoles y viernes a las 9.45, 12.45 y 14.45; Costanera Sur, los martes y jueves a las 9.45, 12.45 y 14.45 y Costanera Norte, sábados, domingos y feriados a las 9.45, 12.45 y 14.45. Se incorporan circuitos en idioma inglés.

g) **Bici- Tours¹⁵**. En bicicleta eléctrica. Bici Tour Planetario:

- Palermo Soho. Figueroa Alcorta y Av. Sarmiento. CAT Lagos de Palermo. Recorrido por Plaza Italia, Plaza Cortázar, y la zona de Palermo Soho. Duración 2 hs.
- Bosques de Palermo. Figueroa Alcorta y Av. Sarmiento. CAT Lagos de Palermo. Recorrido por el área verde y deportiva del barrio de Palermo. Duración 2:30 hs.
- Costanera Norte. Figueroa Alcorta y Av. Sarmiento. CAT Lagos de Palermo. Recorrido por la renovada Costanera. Duración 2:30 hs.
- Palermo-Recoleta. Figueroa Alcorta y Av. Sarmiento. CAT Lagos de Palermo. Recorrido por Palermo y Recoleta, destacando museos y monumentos de ambos barrios. Duración 2:30 hs.

Bici Tour Caminito:

- "La Boca - Puerto Madero". Recorrido por La Boca, San Telmo y Puerto Madero. Duración 2:30 hs.
- "La Boca - Parque Lezama". Recorrido por La Boca y San Telmo. Duración 2 hs.

h) **Clásicos Peatonales.**

- Plaza de Mayo.
- San Telmo.
- La Boca.

¹⁵ Hasta mayo del 2016 se denominó al programa “Turismo en dos ruedas” y desde junio del mismo año se lo llama “Bici-Tours”.

- Recoleta.
- Bosques de Palermo.
- Tango y Abasto.
- Puerto Madero.

h) **Edificios.** Incluye edificios emblemáticos, patrimonio arquitectónico y escultórico de la Ciudad.

Circuitos.

- "Palacio de Justicia". Edificio emblemático, patrimonio arquitectónico y escultórico de la Ciudad.
- "Casa de Gobierno de la Ciudad". Visita la nueva sede del poder ejecutivo.
- "Usina del Arte". Conoce la Usina del Arte, su riqueza patrimonial y toda su oferta cultural.

i) **Nocturnas.** Se recorren a pie distintos puntos de interés de la ciudad.

Circuitos:

- "Avenida de Mayo". Edificios representativos de los diferentes estilos arquitectónicos que llegaron a nuestro país, creadores notables, personajes históricos y cúpulas fantásticas.
- "Av. Corrientes". Conocemos templos e iconos de la cultura porteña: cines, teatros, librerías, pizzerías y el mejor homenaje al tango.
- "Av. Alvear". Residencias, palacios y embajadas que se destacan al norte de la Ciudad.
- "Puerto Madero de noche". Uno de los barrios más jóvenes donde se disfruta la gastronomía, las artes y la vida nocturna.
- "Av. Callao". Un recorrido por la histórica Av. Callao, recordando los orígenes del ferrocarril, los personajes del tango y los destacados edificios de la zona.

Durante el ejercicio 2016, las visitas guiadas realizadas desde el Ente de Turismo eran de carácter gratuitas¹⁶, con excepción al programa “Turismo cultural en dos ruedas” (que se realizaba el pago en efectivo en los CAT de la Boca y Palermo).

Estadísticas Visitas Guiadas demanda 2016

Cuadro N° 2. Visitas Guiadas informadas por ENTUR

Circuitos	Total, de visitas	Total,Pax
Rincones de Bs. As	92	10046
Nocturnas	44	2341
Clasicos de Bs. As	493	4741
Musica Porteña	3	32
Barrio Futbolero	6	62
Trekking Urbano	195	3222
Bici Tour	307	794
surf Urbano	46	92
Running BA	46	459
BA Remo	38	633
Eco-Auto	27	63
Edificios Emblemáticos	165	12441
Turismo Educativo	79	2390
Visitas Especiales	75	1028

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos ofrecidos por ENTUR en la Nota ENTUR 516/19.

Se detectaron diferencias de la información brindada por el auditado en las distintas notas enviadas.

El cuadro N° 3 muestra en las columnas la información remitida en distintas notas y las filas reflejan las visitas guiadas que informo el ENTUR. correspondientes al 2016:

- en la nota 2717/18 (tercer requerimiento), informa sobre el plan anual de visitas guiadas.
- en la nota 1519/18 (primer requerimiento), informa sobre las estadísticas de visitas guiadas 2016.

¹⁶ En respuesta a la nota ENTUR 2717/18.

-en la nota 2090/18 (segundo requerimiento), informan las ofertas de las visitas guiadas 2016.

-nota 516/19, informan sobre la estadística anual 2016.

El auditado informa cifras disímiles en las distintas respuestas. Según la información otorgada por el organismo:

Con respecto a la oferta de visitas guiadas:

En las respuestas del ENTUR en las notas 1519/18 y 2717/19, informa que hay 13 ofertas de visitas guiadas. En la nota 2019/18 nombra 12 ofertas de visitas guiadas y en la nota 516/19 el auditado informa que hay 16 ofertas distintas.

Con respecto al tiempo en que se realizaron las visitas guiadas

En la respuesta a la nota N° 1519 (primer requerimiento. “Estadísticas visitas guiadas 2016”) se informa que los programas se realizaron en su mayoría hasta mayo de ese año (con excepción del bus papal que es de enero a diciembre) y en 7 de las ofertas no da información de cuando se hicieron. En la nota 516/19 se informa que de las 16 ofertas mayormente se realizaron de enero a diciembre.

Con respecto los circuitos de las visitas guiadas

También hay incongruencias en la información otorgada por el organismo.

En las Notas ENTUR 1519//18 y 516/19, añaden a la oferta “Edificios Emblemáticos”, el circuito “Joyas del Centenario” habiendo para esta oferta 4 circuitos. Mientras que para la Nota ENTUR 2717/19 solo hay 3 circuitos.

Cuadro N° 3: Visitas Guiadas según información que obra en las diferentes NOTAS entregada por ENTUR

Visitas	NOTA ENTUR 1519 (10/08/2018). ESTADISTICA	NOTA ENTUR 2090 (31/10/2018). OFERTA	NOTA ENTUR 2717 (20/02/2019). PLAN ANUAL	NOTA ENTUR 516/19 ESTADISTICA
Rincones de Bs.As	DE FEBRERO A MAYO	NO HAY INFORMACION	DE FEBRERO A DICIEMBRE	SE REALIZO DE FEBRERO A DICIEMBRE
Nocturnas	SE REALIZO DE FEBREO A MAYO.	5 CIRCUITOS	5 CIRCUITOS. DE FEBREO A DICIEMBRE	SE REALIZO DE FEBREO A DICIEMBRE
Clasicos de Bs.As	SE REALIZO DE FEBREO A MAYO.	7 CIRCUITOS	7 CIRCUITOS. DE FEBREO A DICIEMBRE	SE REALIZO DE FEBREO A DICIEMBRE
Musica Porteña				SE REALIZO EN DICIEMBRE
Barrio Futbolero				SE REALIZO EN DICIEMBRE
Trekking Urbano	SE REALIZO DE ABRIL A MAYO.	3 CIRCUITOS	3 CIRCUITOS. DOS SE HACEN DE ABRIL A DIC. Y EL OTRO DE JUNIO A DIC. LOS CIRCUITOS TIENEN DISTINTO NOMBRE QUE LOS DE LA NOTA 1519/18	SE REALIZO DE ABRIL A DICIEMBRE
Bici Tour	SE HICIERON DE ENERO A MAYO.	6 CIRCUITOS	6 CIRCUITOS. SE HIZO DE JUNIO A DICIEMBRE.	SE REALIZO EN EL CIRCUITO PALERMO DE ENERO A DICIEMBRE. EN CIRCUITO DE LA BOCA DE JUNIO A DICIEMBRE.
surf Urbano				SE REALIZO NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

Running BA	NO HAY INFORMACION	4 CIRCUITOS	NO DA INFORMACION.	SE REALIZO JUNIO A DICIEMBRE
BA Remo	NO HAY INFORMACION	1 CIRCUITO	1 CIRCUITO. SE REALIZO DE JULIO A DICIEMBRE.	SE REALIZO DE JULIO A DICIEMBRE
Eco-Auto				SE REALIZO DE OCTUBRE A DICIEMBRE
Edificios Emblemáticos	SON 4 CIRCUITOS: A) USINA DEL ARTA. B) CASA DE GOB. C) PALACIO DE JUSTICIA. D) JOYAS DEL CENTENARIO. EI A) SE HACE DE MARZO A MAYO. B) DE ENERO A MAYO. C) DE MARZO A MAYO. Y D) DE MARZO A ABRIL.	3 CIRCUITOS: A) PALACIO DE JUSTICIA. B) CASA DE GOB. DE LA CIUDAD. Y C) USINA DEL ARTE.	SON 3 CIRCUITOS: USINA (SE HACE DE MARZO A DIC.), JOYAS DEL CENTENARIO (DE MARZO A JUNIO Y DE AGOSTO A NOV.) Y PALACIO DE JUSTICIA (MARZO A JULIO Y DE AGOSTO A NOV).	SON 4 CIRCUITOS: USINA (DE MARZO A DIC.), JOYAS DEL CENTENARIO (DE MARZO A OCTUBRE) Y PALACIO DE JUSTICIA (MARZO A NOV) Y LA CASA DE GOB. (ENERO A DICIEMBRE).
Turismo Educativo	NO HAY INFORMACION	NO HAY INFORMACION	SON 16 CIRCUITOS. SE REALIZARON DE ABRIL A DIC.	SE REALIZO DE ABRIL A NOVIEMBRE
Visitas Especiales				SE REALIZO DE ENERO A DICIEMBRE

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por ENTUR.

Según surge del cuadro comparativo entre las visitas guiadas y de acuerdo con la información entregada por el ENTUR, se puede observar que la mayor parte de la información difiere entre sí. Las principales diferencias son del tiempo en que se realizan las mismas. Pero también hay diferencia en el nombre de los circuitos, así como en circuitos que son informados en la respuesta de la nota 2717/19 y no son nombrados en las respuestas anteriores.

Este análisis permite inferir debilidades en el Sistema de control interno de la Dirección General de “Comunicación y competitividad de la oferta” en función de inconsistencias en la información sobre los programas de visitas turísticos.

7.6. Centros de Atención al Turista

En el Desarrollo de las tareas de auditoria se visitaron los nueve (9) Centros de Atención al Turista. En dicha evaluación se consideraron los extremos previstos en la Ley Nº 962 de Accesibilidad y a la Norma Argentina IRAM-ISO 14785.

Dentro de los CAT utilizan una aplicación estadística, donde se bajan datos sobre las consultas, la cual es transmita online al ENTUR.

El personal recibe capacitación permanente, algunos del Instituto Superior de la Carrera. Al cierre de las tareas de campo estaban recibiendo capacitación en Lengua de Señas solo dos de los guías que pertenecen a los CAT.

En los CAT se entrega tarjeta SUBE. De la información enviada por el organismo auditado surge que la provisión de las tarjetas se realiza retirandolas personalmente en las oficinas de SUBE ubicadas en Dr. Tomás Manuel de Anchorena 454, las cuáles son entregadas por Nación Servicios. Las tarjetas SUBE no tienen ningún costo para el ENTUR, ya que se entregan a los turistas con saldo negativo (valor que fija SUBE y que se actualiza con el tiempo) y es el usuario quien, al realizar la primera carga, paga el costo de la tarjeta.

El circuito de reposición es por stock. Cada tarjeta entregada es registrada en el sistema de SUBE y en una planilla de excel, a la cual tienen acceso el ENTUR y SUBE. Cuando el stock baja se van reponiendo.

Se exponen los resultados obtenidos en el relevamiento in situ durante las tareas de campo:

1. **FLORIDA Y MARCELO T. DE ALVEAR**: realiza un horario de 9 a 18hs y atiende todos los días.

✓ **Medios de Salida y Accesibilidad**

El acceso cuenta con rampa con doble baranda y señalética correspondientes. Además, posee ventana de atención al público para facilitar accesibilidad a personas con capacidades motoras reducidas.

En lo que respecta a la guía de turismo en Braille, si bien el personal a cargo del CAT dijo poseerla, no fue hallada al momento de la verificación in situ.

✓ **Sistemas contra Incendio y Seguridad**

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego reglamentario (el mismo se conserva en ubicación noreglamentaria para evitar el vandalismo) y Sistema de alarma de seguridad con cámaras de vigilancia.

✓ **Estado general de conservación**

El edificio se encuentra en correcto estado de conservación en líneas generales con algunos detalles de humedad.

✓ **Personal y Capacitaciones**

El personal recibe capacitaciones permanentemente, incluyendo aquellas correspondientes a servicio al cliente y accesibilidad. Se realizan rotaciones de personal dos por año. Realizan reuniones de equipo.

✓ **Servicio brindado.**

En este CAT la atención de las personas se realiza desde la ventanilla, no ingresan dentro del mismo.

2. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / CASCO HISTÓRICO.

El centro está ubicado en Florida 50. Su horario de atención es de lunes a domingo de 9 a 18 hs.

✓ **Medios de Salida y Accesibilidad**

El acceso no cuenta con rampa reglamentaria, sin embargo, tiene ventana de atención al público para facilitar accesibilidad a personas con capacidades motoras reducidas. Tiene señalética adecuada.

Se verifico que cuentan con dos guías de turismo en braille.

✓ **Sistemas contra Incendio y Seguridad**

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego reglamentario, sistema de alarma contra incendio y de seguridad con cámaras de vigilancia.

✓ **Estado general de conservación**

El edificio se encuentra en correcto estado de conservación en líneas generales con algunos detalles de humedad y secuelas de vandalismo en carpinterías.

✓ **Personal y Capacitaciones.**

El personal en servicio al momento del relevamiento cuenta con cuatro idiomas certificados. Se informa que realizan reunión y rotación de personal cada 6 meses. En este centro se encuentran dos personas atendiendo.

✓ **Servicio brindado.**

Este centro funciona atendiendo por ventanilla, si bien cuenta con un sillón solo se utiliza si alguien lo solicita.

Se verificó que no realizan venta con dinero en efectivo, dado que utilizan la herramienta digital BA Tours guiando a la persona en su uso y ofreciendo la computadora para que, si lo desea, realice la compra allí.

Se brinda el servicio de entrega de la Tarjeta SUBE. La misma se da sin intercambio de dinero, con un saldo negativo equivalente al precio de venta de la tarjeta. Poseen una terminal SUBE.

3. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / PUERTO MADERO.

El centro está ubicado en Juana M Gorriti 200. Su horario de atención es, todos los días de 9 a 18 hs.

✓ **Medios de Salida y Accesibilidad**

El acceso cuenta con rampa reglamentaria. Posee señalética correspondiente. Al momento de la verificación in situ dicha puerta se encontraba cerrada por refacción en el CAT.

Cuenta con guía de turismo accesible.

De acuerdo con lo relatado por el personal, los usuarios manifiestan que, si bien el CAT cuenta con rampa accesible, está ubicado en un sitio rodeado de escaleras, por lo que las personas con movilidad reducida ven dificultado el acceso.

✓ **Sistemas contra Incendio y Seguridad**

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego reglamentario. No cuenta con alarma de seguridad.

✓ **Estado general de conservación**

El edificio se encuentra en excelente estado de conservación y al momento de ser relevado el equipo de mantenimiento se encontraba pintando las instalaciones en el primer piso.

✓ **Personal y Capacitaciones.**

El personal recibe capacitación permanente, incluyendo cursos sobre servicio.

Se realizan rotaciones de personal cada dos años. A su vez se realizan reuniones de equipo con la misma frecuencia.

✓ **Servicio brindado.**

El CAT cuenta con WIFI libre. Se constató que se encontraba sin servicio al momento de la auditoría.

Utilizan una pantalla con la aplicación Cómo Llego para que el turista pueda ver de manera interactiva donde se encuentran ubicados los sitios turísticos y como acceder a los mismos.

Cuenta con Folleto interactivo para niños sobre Turismo.

4. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / RETIRO.

El centro está ubicado en Estación Terminal de Ómnibus - Puente 3 Local 83, realiza un horario de lunes a viernes de 7 a 14 hs. Sábados, domingos y feriados 7 a 16 hs. Dentro de la Terminal no existe señalización de ubicación del CAT.

✓ **Medios de Salida y Accesibilidad**

El acceso no necesita rampa, ya que se encuentra dentro de la Estación Terminal de Ómnibus (local interno). Posee señalética correspondiente

✓ **Sistemas contra Incendio y Seguridad**

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego sin ubicación reglamentaria conforme foto obrante en el correspondiente PT.

✓ **Estado general de conservación**

El centro se encontraba en regular estado de conservación en el momento de la visita por parte del equipo. El tablero eléctrico es de difícil acceso debido a la ubicación de mueble en que está guardado.

✓ **Personal y Capacitaciones.**

El personal recibe capacitación permanente, y cuenta con la posibilidad de solicitar capacitaciones específicas conforme necesidades. Se realizan rotaciones de personal dos por año. Se realizan reuniones de equipo.

✓ **Servicio brindado.**

En dicho centro sólo atiende una persona.

En su mayoría, el servicio brindado, corresponde a proveer información según solicitud de la persona sobre colectivos y boleterías de la Terminal.

Informan que para el uso de la aplicación BA TOURS, poseen una Tablet donde se guía a la persona para realizar la compra.

Se brinda el servicio de entrega de la Tarjeta SUBE. La misma se vende sin intercambio de dinero. La tarjeta es entregada con un saldo negativo de \$60 que es el costo de esta al día de la fecha. Se informa a la persona que será descontado en la primera carga que realice. Poseen una terminal SUBE

Cuenta con sillones para descanso y dispenser para la atención del turista.

Dentro del sitio las personas utilizan los sillones para esperar colectivos utilizando los enchufes para carga de celular.

5. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / RECOLETA.

Este centro cuenta con el certificado dado por cumplimiento de la Ley N° 962 de Directrices de Accesibilidad de la Ciudad de Buenos Aires. El centro está ubicado en Av. Quintana 596. Realiza un horario de 9 a 18hs y atiende todos los días.

✓ Medios de Salida y Accesibilidad

El acceso cuenta con rampa reglamentaria con barandas dobles laterales. Posee señalética correspondiente, puerta de vidrio cortafuego con herraje respectivo. Este centro posee directrices de accesibilidad, además posee mapa háptico¹⁷ con los atractivos turísticos de la zona.

✓ Sistemas contra Incendio y Seguridad

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego y sistema de alarma de seguridad y salida de emergencia.

✓ Estado general de conservación

El centro se encuentra en excelente estado de conservación en el momento de la visita por parte de este equipo.

✓ Personal y Capacitaciones.

Se realizan rotaciones de personal dos por año. A su vez se realizan reuniones de equipo con la misma frecuencia.

✓ Servicio brindado.

Informan que para el uso de BA TOURS, poseen una Tablet donde se guía a la persona para realizar compra. De acuerdo con lo informado por el auditado, reciben por día,

¹⁷ Mapa háptico: son planos táctiles cuyos destinatarios principales son las personas con discapacidad visual. Su función principal es orientar rápidamente a los usuarios mediante técnicas de representación gráfica en tres dimensiones. El relieve de determinadas superficies, el sistema Braille y el estudio de los colores, los contrastes y las texturas son claves para la concreción de estos planos. De esta manera, el usuario con discapacidad visual puede imaginar el espectro espacial por donde deberá moverse.

aproximadamente, 70 personas los días de semana y 200 los fines de semana. Posee servicio de WiFi libre.

Se brinda el servicio de provisión de la Tarjeta SUBE. La misma se entrega con un saldo negativo equivalente al valor de la tarjeta. Poseen una terminal SUBE

En dicho centro se realiza la atención de los turistas adentro del CAT donde posee sillones para descanso y dispenser. Se da información de forma verbal y solo se encuentran impresos mapas los cuales cuentan con publicidad de terceros.

6. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / LAGOS DE PALERMO.

El centro está ubicado en Av. Sarmiento y Av. Figueroa Alcorta. Realiza un horario de 9 a 18hs y atiende todos los días.

✓ Medios de Salida y Accesibilidad

El acceso necesita rampa, ya que tiene un escalón incumpliendo con la Ley N° 962 de Accesibilidad, contando con atención al turista mediante una ventana. Posee señalética correspondiente

El centro cuenta con mapa háptico pero en el momento de la visita por el equipo de auditoría se encontraba guardado dentro del CAT dado que no estaba en condiciones favorables para el uso del turista.

✓ Sistemas contra Incendio y Seguridad

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego sin ubicación reglamentaria, lo cual fue constatado por el equipo in situ. Cuenta con cámaras de seguridad.

✓ Estado general de conservación

El centro se encuentra en buen estado de conservación en el momento de la visita por parte de este equipo, el tablero eléctrico con difícil acceso debido a la ubicación de mueble de guardado.

7. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / CAMINITO.

El centro está ubicado en Avenida Don Pedro de Mendoza 1900. Realiza un horario de 9 a 18hs y atiende todos los días.

✓ **Medios de Salida y Accesibilidad**

El acceso necesita rampa, ya que tiene un escalón incumpliendo con la Ley Nº 962 de Accesibilidad, contando con atención al turista mediante una ventana. Posee señalética correspondiente.

✓ **Sistemas contra Incendio y Seguridad**

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego.

✓ **Estado general de conservación**

El centro se encuentra en buen estado de conservación en el momento de la visita por parte de este equipo, el tablero eléctrico con difícil acceso debido a la ubicación de mueble de guardado.

✓ **Personal y Capacitaciones.**

Se realizan rotaciones de personal dos por año. A su vez se realizan reuniones de equipo con la misma frecuencia.

✓ **Servicio brindado.**

La atención al turista es mediante ventanilla, una sola persona realiza la misma, el visitante no tiene acceso al interior del lugar, en un sector del mismo se guardan las bicicletas que se usan para el recorrido de visita guiada, el cual es programado. El CAT cuenta con WIFI, pero con dificultad de conexión al momento en que se realizaba la mencionada auditoria, en lo que respecta a folletería se entregan mapas, donde se encuentran los lugares mas destacados de la zona.

8. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / RIO DE LA PLATA.

El centro está ubicado en Obligado Rafael, Av. Costanera 3451. Realiza un horario de 8 a 20hs y atiende todos los días.

La oficina que funcionaba en el 2016 año del objeto de esta auditoria el CAT se ubicaba en una oficina sita en el acceso al Aeroparque, en forma externa al edificio.

El lugar relevado durante el año 2018, funciona dentro del Aeroparque como ventana al público.

✓ **Medios de Salida y Accesibilidad**

La oficina que funcionaba en el 2016 año del objeto de esta auditoria el CAT se ubicaba en una oficina sita en el acceso al Aeroparque, en forma externa al edificio. Ésta, contaba con rampa cumpliendo con la Ley N° 962 de Accesibilidad.

✓ **Sistemas contra Incendio y Seguridad**

El Centro cuenta con sistema contra Incendio por matafuego sin ubicación reglamentaria siendo constatado por la foto correspondiente.

✓ **Estado general de conservación**

El centro se encuentra en buen estado de conservación en el momento de la visita por parte de este equipo, el tablero eléctrico con difícil acceso debido a la ubicación de mueble de guardado.

✓ **Servicio brindado.**

El personal de este centro brinda el servicio de provisión de SUBE. El sitio que se hallaba en funcionamiento durante el año 2016 se encontraba acondicionado para que los turistas ingresarán. Contando con dispenser, sillones, enchufes.

El sitio correspondiente a la visita in situ no posee las mismas comodidades.

9. CENTRO DE ATENCIÓN AL TURISTA / PLAZA DEL CORREO HUB- CENTRO CULTURAL KIRCHNER

Al momento del relevamiento realizado en el mes de noviembre de 2018, se constató que donde funcionaba el Centro de Atención al Turista, el mismo fue desmantelado, ya que en ese predio se está realizando la obra Paseo del Bajo. Al día de cierre del presente proyecto no había sido habilitado nuevamente.

En los centros se corrobora la presencia de los mapas hápticos, que son planos táctiles cuyos destinatarios principales son las personas con discapacidad visual. Su función principal es orientar rápidamente a los usuarios mediante técnicas de representación gráfica en tres dimensiones. El relieve de determinadas superficies, el sistema Braille y el estudio de los colores, los contrastes y las texturas son claves para la concreción de estos

planos. De esta manera, el usuario con discapacidad visual puede imaginar el espectro espacial por donde deberá moverse.

Del relevamiento surge que las estructuras edilicias utilizadas cuentan con un buen estado de conservación, con personal capacitado bi o trilingüe, con señalización, sistema de alarmas, matafuegos.

El 78 % (7) de los Centros de Atención al Turista (CAT) cuentan con Accesibilidad cumplimentando la Ley Nº 962 de Accesibilidad. El 22% (2) correspondientes a Palermo y Caminito, poseen ventanilla de atención al público.

7.6.1. De la Certificación ISO de los CAT

La obtención de la Certificación IRAM-ISO aparece como un logro de la gestión, para la obtención de la Certificación IRAM-ISO 14785:2015 el Organismo Auditado debió adecuar funcionamiento de las Oficinas de Información Turística (OIT) las que en el sistema organizacional de ENTUR funcionan con la denominación Centros de Atención al Turista (CAT) a los lineamientos de la Norma y someterse a un proceso de verificación llevado adelante por el ente certificador IRAM según el siguiente proceso:

1. Solicitud de Certificación
2. Estudio de Factibilidad
3. Evaluación
4. Otorgamiento
5. Seguimiento
6. Renovación – Recertificación

Como se ve la obtención de la certificación por parte de ENTUR implica la incorporación a un sistema de control permanente por parte del certificante sobre el mantenimiento de las prácticas y condiciones incluidas en la Norma IRAM-ISO.

7.6.2. De la folletería entregada en los CAT

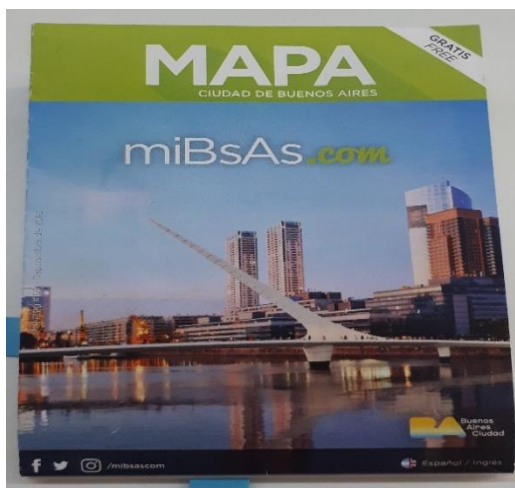
El auditado ha informado por Nota NO-2019-06215464-GCBA-ENTUR, al ser requerido sobre *“Copia de la Convenios publicitarios suscriptos con privados que promocionan su actividad en los Mapas impresos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que se entregan a turistas en los Centros de Atención al Turista, en los períodos auditados”*. afirmando

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

que.”- *Se informa que en los Centros de Atención al Turista no se distribuye material impreso desde el año 2016.”*

La respuesta se acota al aspecto relacionado a la función de los CAT como puntos de distribución de los impresos nada dice sobre otra cuestión de fondo tal la existencia Convenios publicitarios suscriptos con privados que promocionan su actividad en los Mapas impresos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (...) en los períodos auditados.

No obstante la respuesta mediante un procedimiento de relevamiento al CAT se retiró del mismo un ejemplar de un mapa impreso plegable (desplegable) que dice en su TAPA “MAPA CIUDAD DE BUENOS AIRES” luego a modo de marca del producto dice “miBsAs.com”; la tapa se ilustra con una imagen del Puente de la Mujer; de modo marginal se lee “Edición #8 – Septiembre de 2018” consignado que se trata de la Edición N° 8 correspondiente a Septiembre de 2018. En el extremo inferior derecho se incluye un logotipo de los usados en la publicidad oficial de gestión o promoción de actividades oficiales que dice “BA Buenos Aires Ciudad”. Aparece en diagonal sobre el extremo superior derecho la palabra GRATIS FREE, también al pie el símbolo de bilingüe Argentino / Inglés y se lee Español / Inglés. El folleto se desarrolla de mod bilingüe con excepción de la publicidad.



* Tapa

En cuanto a la CONTRATAPA la misma se presenta como una comunicación grafica oficial en la que se contienen los elementos de diseño oficial tales el logo BA Dupla, barra de redes sociales que no incluye el sitio web buenosaires.gob.ar, colores, tipografía, etc. Se

observa que el logo BA Dupla varía levemente en su distribución cromática, proporción y accesorios de personajes.

(Ver <http://cdn2.buenosaires.gob.ar/manualmarca/manualmarca2016.pdf> Capítulos 1.B; 1.D y 1.E



* Contra Tapa

Se trata de un folleto plegable de 7 cuerpos con su altura plegada en tríptico.

Resultan 42 carillas o páginas (21 internas y 21 externas) diferenciadas

INTERIOR



Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

EXTERIOR



DEL INTERIOR:

En Int 1 y 2 se observa un listado de referencias numéricas y denominación de las localizaciones consignadas con igual número sobre el mapa; se agrega una columna de cuadratines en blanco a los efectos de que cada atractivo sea tildado por el usuario a modo de “Visitado”.

En Int 3; Int 4 e Int 5 se publicitan aplicaciones desarrolladas por ENTUR (APP TRAVEL BUENOS AIRES) y extensiones de sitios web específicos de la actividad BUENOS AIRES BUS, en todos los casos la grafica es la habitual de uso oficial. También en Int 3 se publicita los Juegos Olimpicos de la Juventud Buenos Aires 2018 que se desarrollaron del 6 al 18 de octubre de 2018, período en que se produjo la edición del presente folleto según su información de Tapa y de Pie de Inprenta (Ver Int 20).

En Int 5 e Int 6 aparece un segmento o recorte del mapa ya descripto bajo la denominación CASCO HISTORICO, la segmentación no responde a criterios normativos sino que se trata de una porción del mapa de la zona próxima a la Plaza de Mayo.

En páginas Int 8 a Int 21 el folleto incluye un mapa parcial de la CABA, la segmentación incluye la zona norte y céntrica de la Ciudad y excluye al resto del distrito sin que aparezca razonabilidad alguna para dicha segmentación. El mapa de referencia reúne las características graficas y de referencias de los que produce el GCBA, y se consigan en

tipografía mínima en Int 20 que el folleto está producido “según cartografía oficial”. En Int 21 aparece al pie el logotipo oficial de la CABA, su escudo y Logo BA.

PIE DE IMPRENTA:

En Int 20 se identifica el Pie de Imprenta de la Edición (En el campo editorial, se conoce como Pie de Imprenta al texto, ubicado por lo general en el colofón de la publicación en donde van anotados los datos referentes al ente impresor de la publicación. Con respecto a la pertinencia o funcionalidad de esta anotación editorial, es de resaltar que el Pie de Imprenta es principalmente un requisito legal, el cual está orientado a permitir que cualquier autoridad interesada pueda rastrear el origen de una determinada publicación, lo cual es ampliamente efectivo a la hora de velar por los Derechos de Autor de los creadores, así también como a la integridad de los lectores o personas mencionadas dentro de una obra).

En el Pie de Imprenta se consigna “Edición Trimestral #08 – Septiembre a Diciembre 2018”, por tanto la edición es de frecuencia trimestral y se trata de la edición octava, perteneciente al cuarto trimestre del año 2018. Este pie de imprenta informa que la edición se inicia el primer trimestre de 2017.

También se consigna un contacto a fin de solicitar inclusión publicitaria, tal el correo electrónico ventas@mibsas.com

El PI informa que se trata de un material de distribución gratuita, consigna el correo electrónico quiero@mibsas.comp para recibir guías y mapas.

En cuanto a la responsabilidad editorial consigan que se trata de un desarrollo, producción y distribución de la empresa Contenidos Advertising S. A. y que la información en de cartografía oficial.

Informa que la fotografía de la tapa es una gentileza del Ente Turismo de la Ciudad de Bs. As. Finalmente consigan que la Impresión correspondió a Mundial S.A.

Aparece un Isotipo y un Logo que dice CAS que identificarían a la empresa Contenidos Advartisisng S.A.



* Pag Int 20 con Pie de Imprinta

DEL EXTERIOR:

En la faz exterior el folleto presenta 12 paginas dedicadas a publicidad; en todos los casos se trata de publicidades que ocupan 1 página completa cada una (Ext 4 a 7; Ext 10 a 14 y Ext 18 a 20).

Se consigna información para el turista, producida gráficamente por el GCBA referida a medios de transporte y a las aplicaciones de ENTUR y de otras dependencias oficiales,

Ext 1 Aplicaciones BA TOURS y BA PLANNER.

Ext 2 CÓMO VIAJAR mención genérica de la posibilidad de caminar; somero texto sobre las líneas de subterráneo, colectivos y taxis.

Ext 3 TARJETA SUBE; Aplicaciones BA COMO LLEGO y BA ECOBICI.

En Ext 8 y 9 aparece un esquema de la red de subterráneos con una serie de referencias de difícil lectura en virtud de la escala mínima utilizada.

En Ext 15 y 16 aparecen esquemas de los metrobuses de Julio y Del Bajo; se consignan a modo de referencias los números de colectivos sin vinculación con información adicional de recorridos.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

En Ext 17 continúa el esquema del metrobús 9 de Julio y se consigna un listado de CENTROS DE ATENCION AL TURISTA (CAT), en ese listado se informa dirección y horario de 9 CAT, encontrándose la misma actualizada para verano y consigna el cierre temporal de uno de ellos.

En Ext 21 se ubica la Contra Tapa que ya fue descripta anteriormente.

LA PUBLICIDAD:

Tal como se consignó anteriormente las páginas Ext 4 a 7; Ext 10 a 15 y Ext 18 a 20 se ocupan con publicidad siendo las mismas de 1 página completa cada una, los anunciantes son Ext 4: National Geographic Expeditions – Oferta de viaje a Perú.

Ext 5: Banco Piano – Oferta de servicios de cambio de divisas.

Ext 6: Dazzler Hoteles – Anuncio Institucional de cadena hotelera.

Ext 7: Nosh Travel – (Anuncio en Inglés) Oferta de servicios de turismo receptivo para viajes de turistas “15 Años” con destino Patagonia.

Ext 10: Cervecería Berlina Cordillera – Oferta de gastronomía.

Ext 11: Sileo Hotel – Oferta hotelera.

Ext 12: Cambio Posadas – Oferta de cambio de divisas.

Ext 13: Stannery – Oferta tienda de ropa.

Ext 14: Galerías Pacífico – Anuncio institucional con referencia a la página WEB.

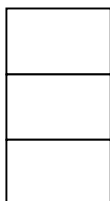
Ext 18: Budget Avis – Oferta de alquiler de automóviles.

Ext 19: Rossi y Caruso – Oferta de tienda de ropa.

Ext 20: Rochester Hoyrils – Oferta hotelera.

LA APARIENCIA GRÁFICA:

La grafica (apariencia general) en lo que respecta al uso de escudos y estética oficial es compatible con las disposiciones del Manual de Marca – Buenos Aires Ciudad <http://cdn2.buenosaires.gob.ar/manualmarca/manualmarca2016.pdf>



La estética general del impreso y sus contenidos, además del uso de símbolos oficiales todos ellos incluidos de modo compatible con el de las publicaciones oficiales permitiría al usuario suponer que se trata de un folleto oficial. Si se agrega a ello que el mismo se habría distribuido en sede de los CAT es dable suponer que el usuario induzca que la misma es oficial.

MÁS INFORMACIÓN:

A fin de la profundización en la interpretación de la naturaleza del folleto se realizó la búsqueda de Mibsas.com en la web, resultando que se trata de un sitio e-commerce orientado a la venta de servicios para turistas y tickets de espectáculos; dicho sitio cuenta en su sistema con dos productos impresos a saber, las Guía y Mapas miBsAs.com.

En el vínculo <https://www.mibsas.com/nosotros/> se lee *“Podés encontrar nuestros contenidos en **GUÍAS** y **MAPAS** en más de 300 puntos. Entre ellos, Centros de Atención al Turista, Hoteles, Aeropuertos, Agencias de viaje, Casa de Tango, Puertos, Universidades, Museos, Embajadas y Casas de Provincia. ¡Son gratis y coleccionables!”*

Como se ve el editor afirma que el Mapa se distribuye en los Centros de Información Turísticos, resultando indubitable que la denominación refiere a los CAT de ENTUR dado que en el mismo sitio en su página de inicio <http://www.mibsas.com/> se ofrece el listado de CAT ENTUR bajo la denominación Centro de Información Turística.

Esta descripción es consistente con la distribución de los folletos comprobada mediante la comprobación de auditoría realizada por el procedimiento de relevamiento *in situ*.

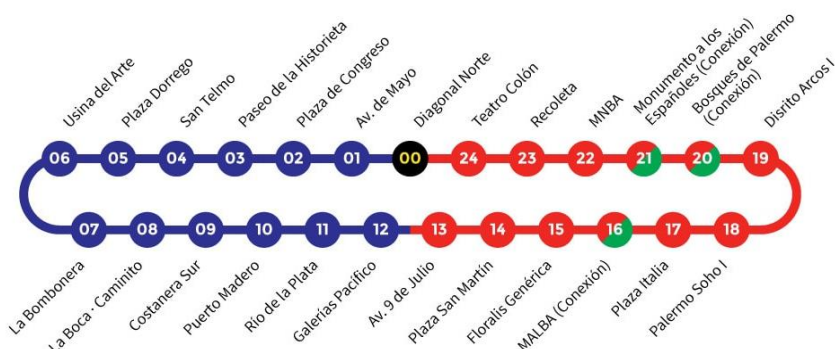
7.7 Bus Turístico¹⁸

El Bus turístico tiene una recorrida por la ciudad en 3 horas 20 minutos. Todos los días de 9 a 17 h, con frecuencia de 20 minutos el circuito azul-rojo y de 30 minutos el verde. No se suspende por lluvia. Hay 33 paradas en la ciudad; el punto cero es en Diagonal Norte, av. Pres. Roque Sáenz Peña 728. Con el ticket de 24 o 48 horas se puede visitar los barrios

¹⁸ Las fotos que se incluyen fueron tomadas en mayo 2018 durante la realización de las tareas de campo.

de La Boca, San Telmo y Puerto Madero así como también la zona de Palermo y Belgrano. Permite acceder desde sus paradas a otras opciones de visitas y retomar el circuito cada 20 o 30 minutos.

RECORRIDO AZUL / ROJO



RECORRIDO VERDE



A fin de verificar el cumplimiento de distintos extremos previstos en los términos de la licitación, se realizó el relevamiento in situ de los treinta y seis (36) Tótems – Paradas de espera Bus Turístico, conforme lo previsto en el PCP Art 36 licitatorio, se relevaron los buses y se accedió a las páginas oficiales del Bus Turístico: www.buenosairesbus.com y del Ente de Turismo <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/bus-turistico>.

Se constató que los micros al finalizar el servicio, son guardados en un playón ubicado en Río Cuarto 1980 (Barracas).

Los buses se encuentran geolocalizados y dentro de la página se encuentra el seguimiento online para que los turistas tengan noción de la localización del Bus. Se verificó que el Bus cuenta con 10 idiomas: (Español, Inglés, Portugués, Alemán, Francés, Italiano, Chino, Japonés, Hebreo, Árabe).

Se pudo constatar en el relevamiento in situ que existe un bus ubicado en Plaza San Martín que cuenta con el cartel de servicio privado, para servicio exclusivo de turistas provenientes de cruceros, lo que no se encuentra dentro de los parámetros preestablecidos por el pliego.



Foto tomada por este equipo de auditoría.

El Ente de Turismo posee un sistema de control que consiste en, cada 15 días, un agente a cargo se hace presente en el Bus con una planilla pre armada, sin identificación solo con un pase que les otorga el Ente de Turismo como “invitado del Ente”. Las planillas se recolectan, analizan y son informadas al responsable del área. En el caso de existir recomendaciones por parte del Ente de Turismo se lo comunican al supervisor del Bus Turístico¹⁹.

¹⁹ Fuente de información entrevista realizada por el equipo de auditoría a la Sra. Soraya Chaina Gerente Operativo de la Gerencia de Ecosistema y Movilidad Turística, referenciada en Acta N°5.

Respecto de los totems que marcan las paradas del Bus Turístico, las condiciones generales de la construcción se definen en el Art. 36 del Pliego Licitatorio.

“La construcción de las paradas del servicio de bus turístico se hará de acuerdo al diseño que provea la autoridad de control al concesionario, su señalización y mantenimiento, será por cuenta y cargo de este último.

En las paradas deberá indicarse en un lugar visible, como mínimo, el nombre del servicio, los horarios de pasada por ese punto, un mapa de la zona en cuestión con la ubicación y referencia de los principales atractivos turísticos situados en su radio, conforme lo determine el órgano de control. Dicha información deberá ser suministrada, al menos, en idioma castellano, inglés y portugués.”

Se constataron los siguientes extremos:

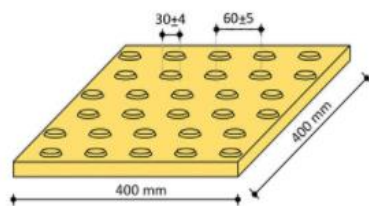
Parada 03. Club de Pescadores: se encontraba sin inscripción de uno de sus lados, faltando la información del recorrido y solo contando con el mapa del sitio.

En 5 paradas (14%) no se advirtió la marca vial amarilla indicadora de estacionamiento reservado al Bus Turístico, ni el área destinada a tal fin mediante indicador en calzada.

Todas las paradas poseen mosaicos podotáctiles de prevención para personas con discapacidad visual.

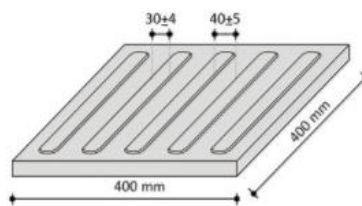
Mosaicos podotáctiles

BALDOSA DE PREVENCIÓN



- Funciones:
- Indicar comienzo y finalización de una franja guía.
 - Señalar bifurcaciones en una franja guía.
 - Anunciar la presencia de escaleras o rampas.
 - Informar sobre la existencia de paradas de vehículos de transporte público, obstáculos y elementos de información.

BALDOSA GUÍA



- Funciones:
- Indican la dirección de un recorrido.
 - Las acanaladuras siempre deben estar orientadas en la dirección de la marcha.

Fuente: <https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollourbano/manualdedisenourbano/materiales/pavimentos-de-piezas/mosaicos-podotactiles>

Se observó la presencia de un tótem sin inscripción y vandalizado, no perteneciente al actual recorrido pudiendo generar confusión al turista desprevenido.



Foto tomada por este equipo de auditoría.

Se verificó que en los días que se realiza manifestación o marchas con corte de calles en el radio donde se encuentra emplazada la parada se coloca a primera hora un cartel con la *leyenda* “esta parada se encuentra fuera de servicio” inhabilitando la misma, sin aclarar cuál es el cambio de recorrido al usuario.

Se corroboró que en las paradas no se indica el horario en el cual el Bus transita por las mismas, no obstante, cumple con los demás requisitos implementados por el Pliego licitatorio.

Se pudo verificar la presencia de tótems que se encuentran fuera del servicio sin retirar de la vía pública lo cual genera confusión al turista.

Se verificó la existencia de un Bus de servicio privado ubicado en Plaza San Martín, para servicio exclusivo de turistas provenientes de cruceros, lo que no se encuentra dentro de los parámetros preestablecidos por el pliego.

7.7.1 Concesión Bus Turístico. Pedido de prórroga

En el periodo auditado la concesión del Bus Turístico había vencido en 2015. Se analizó el Expte. EX2013-04114960-MGEYA de solicitud de prórroga, al cual se accedió por haber sido remitido a esta AGCBA en respuesta a la NOTA AGCBA N° 2090/18.

Las actuaciones fueron caratuladas el 02/09/2013 y se inician ante la presentación de la adjudicataria “Derudder Hermanos S.R.L. – Rotamund S.R.L. Unión Transitoria de Empresas (UTE) solicitando prórroga del plazo contractual ante el entonces Ministro de Cultura y Presidente del ENTUR. Dicha solicitud se basa en el art. 4 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PBCP)²⁰.

El contrato de concesión del servicio fue firmado el 05/09/2008 entre el Sr. Ministro de Desarrollo Económico por el GCBA y por la empresa adjudicataria Derudder Hermanos S.R.L. - Rotamund S.R.L. UTE. Por Acta Complementaria N° 1 del “Contrato de Concesión del Bus Turístico de la CABA” se determinó que la fecha de inicio del servicio fue fijada el 02/05/2009. El plazo de extensión de la prórroga debe entenderse desde el 03/05/2014 hasta 02/05/2019.

7.7.1.1. Contenido del pedido de prórroga.

La presentación del concesionario²¹: se basa en los resultados obtenidos en el primer período de la concesión, destacando como los más relevantes:

- a) Poner en funcionamiento 6 buses al momento del comienzo del servicio.
- b) Mantener una frecuencia de 30 minutos entre unidades siendo la primera frecuencia a las 09:00 hs. y la última salida a las 17:00 hs.

²⁰ El GCABA se reserva el derecho, de prorrogar el contrato por única vez, por un período no mayor a cinco (5) años, previo acuerdo de la Legislatura de la Ciudad. Dentro de los primeros seis meses correspondientes al último año de vigencia del contrato, el Poder Ejecutivo deberá evaluar las quejas sobre el servicio. De no existir observaciones fundadas a la continuidad de la explotación y tras establecer las inversiones y mejoras del servicio a cargo del concesionario que resulten pertinentes durante el nuevo período, previo compromiso de este último de llevarlas a cabo, promoverá la iniciativa con el objeto de que la Legislatura se expida respecto a la continuidad de la concesión.

²¹ La presentación efectuada por el concesionario se encuentra digitalizada en el expediente electrónico. El escaneo del documento por tramos se encuentra cortado, lo que dificulta su total lectura.

- c) Contar a bordo de cada unidad con un/a guía de turismo trilingüe para cumplir con las funciones de asistencia a los pasajeros y venta de boletos.
- d) Contar en todas las unidades con un sistema automatizado de transmisión de información turística mediante circuitos de audio pregrabados para ser difundidos de manera sincronizada con el recorrido del bus.
- e) Mantener los cuadros tarifarios fijados por el organismo de control para los boletos de 24 horas y los boletos de 48 horas.
- f) Incorporar tarifas promocionales para personas con necesidades especiales, jubilados y pensionados, estudiantes, vecinos residentes en el ámbito de la CABA, y grupos familiares.
- g) Realizar la promoción del producto turístico a nivel nacional e internacional utilizando todos los mecanismos habituales de la cadena de comercialización turística, a los efectos de instalarlo en los distintos mercados.
- h) Incorporar la cantidad de unidades formulada en la oferta presentada en el llamado a LP.
- i) Mantener una actitud favorable y constante hacia las acciones planteadas en los planes estratégicos vigentes en los organismos de turismo de la CABA y de la República Argentina.
- j) Abonar en concepto de canon al GCBA un 25% de valor total de los boletos vendidos mensualmente.

• **Incorporación de unidades**

Año 2009	6 unidades
Año 2010	2 unidades más
Año 2011	4 unidades más
Año 2012	2 unidades más
Año 2013	2 unidades más
TOTAL	16 UNIDADES

A este total de unidades deben agregarse las unidades de back up existentes que son utilizadas para cubrir eventuales desperfectos técnicos, mecánicos o de cualquier índole, que al año 2013 eran 4.

- **Disminución de la frecuencia del servicio**

Al existir mayor número de las unidades iniciales, y al mantener un ritmo acelerado en el crecimiento del número de pasajeros, la empresa ha disminuido la frecuencia entre unidades a 20 minutos entre buses, facilitando de esta forma el acceso de los pasajeros a cada una de las unidades.

- **Incorporación de nuevos recorridos**

La empresa resalta la aceptación de la incorporación de nuevos recorridos, provocando la instalación de nuevas paradas del Bus Turístico en Rosedal de Palermo, Barrio Chino, Museo Larreta y Las Cañitas. Con posterioridad, se produjo la extensión a un circuito experimental en la zona costera norte de Buenos Aires, provocando la creación del Circuito Azul, que contiene las paradas del Planetario, Rosedal, Barrio Chino II, Club Atlético River Plate, Tierra Santa y Aeroparque Jorge Newbery de la CABA.

La solicitud de prórroga también incluye proponer un conjunto de inversiones y una serie de acciones para mejorar el servicio, entre las que menciona: agregar 1(una) unidad más al servicio, poner al resguardo a los usuarios en los centros de venta de tickets, construir centros de atención nuevos, implementar nuevas tecnologías, continuar con los viajes gratuitos para colegios públicos de la CABA, comenzar con recorridos gratuitos para comedores comunitarios, centros de atención para gente de la tercera edad, entre otros.

- **Modificaciones solicitadas**

La presentación del concesionario incluye los fundamentos del pedido de renegociación de los términos del contrato. Las modificaciones solicitadas se refieren en su mayoría a la ampliación de las posibilidades de publicidad, sobre las que vale recordar no constituyen parte del canon que se abona:

1 - Publicidad. Reformulación de la gestión. Publicidad en los vehículos

Con fundamento en el artículo 43 del PBCP²² la empresa solicitó “la revisión en las proporciones de la publicidad para cada una de las partes en el interior y el exterior del bus²³”.

2 - Publicidad en las paradas

Conforme al art. 36 del PBCP²⁴ la empresa solicitó “la autorización para que se le permita colocar publicidades en las paradas, dado que ha tenido numerosos ofrecimientos para ello, posibilitando el otorgamiento al órgano de control del canon similar al estipulado por la venta de boletos de bus turístico.

3 - Sistema de venta de boletos. Propuesta de cambios

De acuerdo con el art. 26²⁵ y art. 29²⁶ del PBCP la empresa propuso un cambio en la venta de boletos.

Expresó que ha quedado demostrado durante la vigencia del contrato de concesión, que el mecanismo de ajuste de precio de los boletos resulta sumamente engorroso. La empresa propuso poner en marcha un nuevo sistema de venta de boletos, que el precio del ticket

²² La publicidad en el interior y exterior de los vehículos estará permitida, en los términos que autorice en forma expresa el órgano de control. El GCABA tendrá derecho a disponer sin costo alguno de hasta un 80% del espacio exterior y un 20% del espacio interior, para la promoción turística de la Ciudad. El 20% del exterior del bus, asignado al concedente, solo puede ser utilizado para la colocación del nombre de la empresa.

²³ Como está cortado el escaneo del documento no permite leer cómo pretende el concesionario distribuir los espacios publicitarios, a partir del inicio de la prórroga.

²⁴ La construcción de las paradas del servicio de bus turístico se hará de acuerdo al diseño que provea la autoridad de control al concesionario, su señalización y mantenimiento, será por cuenta y cargo de este último. En las paradas deberá indicarse en un lugar visible, como mínimo, el nombre del servicio, los horarios de pasada por ese punto, un mapa de la zona en cuestión con la ubicación y referencia de los principales atractivos turísticos situados en su radio, conforme lo determine el órgano de control. Dicha información deberá ser suministrada, al menos, en idioma castellano, inglés y portugués.

²⁵ El concedente presentará al adjudicatario el diseño de los boletos, el cual no podrá ser alterado sin la autorización expresa del órgano de control. La impresión de los mismos correrá por cuenta del adjudicatario o concesionario, los boletos deberán estar numerados en forma correlativa y ser homologados por la Subsecretaría de Turismo. La Subsecretaría de Turismo irá liberando los boletos a la venta por parte del concesionario a medida que éste lo solicite, previa acreditación de la venta del 50 % de los que se hallaban en su poder. Los primeros cuarenta mil boletos se entregarán al concesionario diez (10) días hábiles administrativos antes de la fecha de inicio efectivo del servicio. Sin perjuicio de lo precedentemente expuesto, en el caso de que se autorice durante el transcurso de la concesión otra modalidad o tipo de boleto, el GCABA establecerá en su caso el sistema de control que resulte más adecuado a los fines de verificar el nivel de ventas del servicio, en concepto de boletos vendidos, en virtud de lo dispuesto en el artículo 29 del presente.

²⁶ Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos precedentes, sí durante la vigencia del contrato de concesión, se autorizará otro tipo de boleto, el Órgano de Control, se encuentra facultado a disponer las condiciones que estime pertinentes, a los fines del control.

aparezca asociado a valores confiables y veraces (como por ejemplo el índice de aumento salarial de UTA - gremio que nuclea a la mayor parte de su personal - o bien el índice de aumento del combustible; siendo ambos partes esenciales del funcionamiento empresarial del concesionario. Por lo tanto, propuso generar una cláusula de ajuste automático del precio del boleto ligado a alguno de los índices detallados.

Se propuso el reemplazo del actual sistema de boletos de 3 cuerpos por un sistema electrónico de venta de tickets a través de máquinas expendedoras, que estarán colocadas a bordo de cada una de las unidades y en los puestos de venta con que cuenta la empresa y con aquellos que pueda contar el concedente.

Este sistema generaría el expendio a través de máquinas inalámbricas que emiten un ticket en papel térmico para ser entregado al pasajero con las numeraciones determinadas por el organismo de control y que contará con todas las especificaciones técnicas, fiscales y de seguridad que sean necesarias para el correcto funcionamiento y control de los boletos emitidos. Los tickets así impresos contarán además con un sistema de validación del día y la hora del comienzo del viaje del pasajero (sea el mismo de 24 horas o de 48 horas) y de finalización del período de vigencia a partir del cual, el pasajero no podrá acceder con ese mismo ticket a ninguna de las unidades. Ese sistema estará centralizado para todos los buses en circulación, para las oficinas de ventas, para el departamento administrativo de la empresa y para el organismo de control. El sistema de ventas propuesto cuenta con la posibilidad de poder ser auditado en forma permanente y diario por parte del organismo de control, mediante la utilización de determinadas claves de acceso, y de la misma empresa. La compra, instalación y funcionamiento del nuevo sistema de ventas estaría a cargo de la empresa concesionaria y no representaría ningún gasto para el GCBA. Para finalizar, la empresa requirió se tenga presente la solicitud de prórroga y se le de tratamiento, concediendo el GCBA un nuevo período de 5 años desde el 03/05/2013 hasta el 02/05/2019.

7.7.2 Análisis de la Administración del pedido de prórroga.

La Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta (IF-2014-04636052-DGDYCOF) se pronuncia en forma favorable al otorgamiento de la prórroga.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

El auditado apela a informes emitidos por la Dirección General de Investigación y Observatorio Turístico, sin hacer particular mención a los resultados que se relacionen con la función de control que el ENTUR conserva respecto de la concesión.

Las actuaciones se completa con encuestas de satisfacción a los turistas realizadas entre Julio/Septiembre 2012, también se incluye un informe completo “Observatorio Turístico CABA “Informe Anual Bus Turístico. Año 2013”. Interviene también la Dirección General de Promoción Turística (IF-2014-04923954-DGPRT).

Como resultado de las actuaciones, el gestor considera que la decisión de promover la aprobación de la prórroga del plazo contractual, se encontró justificada no solo por los resultados de la concesión sino también por los compromisos de inversión y mejora del servicio asumidos por el concesionario a la hora de solicitar formalmente la prórroga en cuestión.

El concesionario plantea objeciones respecto de la posibilidad de introducir modificaciones sustanciales, tales como la pretendida reformulación de las proporciones de distribución de los espacios publicitarios a los efectos de la explotación comercial de los mismos, ya que implicaría una innovación sustancial en las condiciones iniciales de la licitación que redundaría en un otorgamiento de ventajas para el concesionario que no fueron previstas en la licitación, que por tanto, muy probablemente, derivaría en una proliferación de impugnaciones de ex oferentes con dicho fundamento.

Similar criterio se argumenta respecto de la innovación en la metodología de ajuste de los precios contractuales siendo que, en el ámbito de la contratación pública, el precio y la cláusula de ajuste constituyen la remuneración del co-contratante particular, sin que quepa - salvo la ocurrencia de supuestos de trastocamiento grave de la ecuación contractual -, introducir modificación alguna sobre el particular sin incurrir en afectación flagrante del principio de igualdad que debe regir entre oferentes que participaran en una licitación pública en la que dicha fórmula de ajuste se encontraba prefijada en el pliego, por ende era la aplicable y según la cual aquellos efectuaran sus propuestas.

7.7.3 Pronunciamiento de la Legislatura sobre la prórroga.

Finalmente se pronuncia la Legislatura de la CABA con fecha 26/11/2015 a través de la RESOLUCIÓN 277/2015 con el siguiente texto: *“Artículo 1°. – Dese por cumplido el trámite establecido en el art. 4 del PBCP de la Licitación para contratar la concesión del servicio de circuitos turísticos de la CABA a través de vehículos de transporte terrestre, y autorizase al Poder Ejecutivo a hacer uso del derecho de prorrogar por 5 años dicho contrato”.*

7.7.4. Verificación in situ de los Recorridos del Bus Turístico.

En función del PBCG (Pliego de Condiciones Generales) y de los PBCP (Pliego de Condiciones Particulares) de la Licitación Pública se realizó un relevamiento in situ de una muestra de la flota de buses correspondientes al año 2016.

Se tuvieron en cuenta todos los recorridos: Recorrido verde (desde la parada uno, MALBA) y Recorrido azul/rojo (desde la parada cero, DIAGONAL NORTE).

Todas las unidades presentaron sus seguros al día, en concordancia con las exigencias del PBCP.²⁷

Recorrido Verde:

En el recorrido verde se verificó que el mismo tiene 2 turnos con 3 buses cada uno. De los cuales fueron analizados los del turno mañana.

Todos salían a tiempo y paraban en los horarios indicados por cada parada. Respetando todo el recorrido.

Los buses relevados correspondientes al Recorrido verde son: JLG 828; HZC 779; HZC 775.

- Los matafuegos (salvo en un bus) no estaba en la mitad del micro (que es donde estaba el espacio para que se coloque), sino que estaba atrás del conductor. Ya que según el chofer de esta manera lo tienen a mano en caso de necesitarlo.
- En el bus con dominio HZC 779, hay 3 sintonizadores de audio que no funcionan.

²⁷ Remitidas pólizas escaneadas por mail.

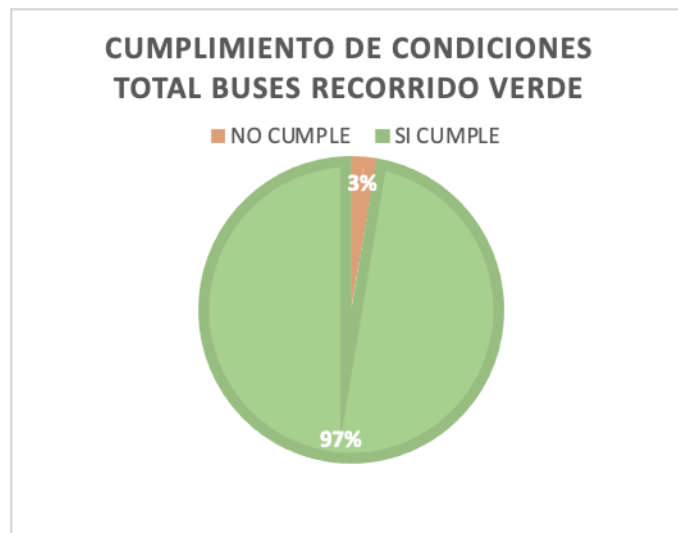
Igualmente se respeta los 7 idiomas que debe haber según el check list. De todas formas, al llegar nuevamente al MALBA (parada 01), deciden hacer cambio de bus por uno en que funcionen todos.

- La publicidad turística de la Ciudad en el interior del micro: en un bus la única publicidad era una de los monitores (el otro no funcionaba). Y en los otros dos no había ningún tipo de publicidad.
- La publicidad turística de la Ciudad en el exterior del micro: los 3 micros, tienen publicidad de flecha bus en la parte de adelante y de atrás y en los costados es todo de la ciudad.

Del análisis total del relevamiento surge la siguiente información:

Del total de las condiciones requeridas cumplen en un 97%. El 3% que no cumple corresponde al Techo desplegable, publicidad turística de la Ciudad en un 20 % del espacio interior.

Gráfico N°1: Cumplimiento de condiciones -Bus Turístico Recorrido Verde



Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por ENTUR

Recorrido Azul/Rojo:

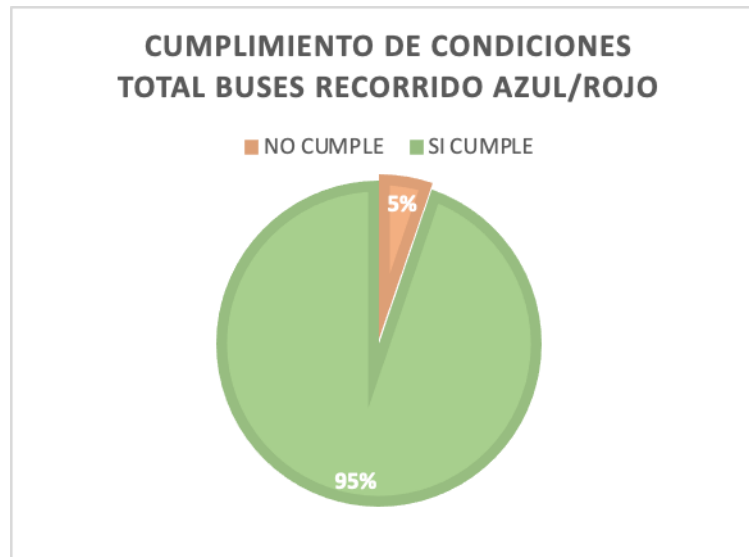
En recorrido rojo/Azul se relevaron los buses con dominio: JLG 827; NGY 688; NTI 975; JLY 683, JLG 829; HZC 778; HYS 162.

En recorrido se verificó que el mismo tiene 2 turnos, fueron analizados los del turno mañana.

Todos salían a tiempo respetando todo el recorrido, solo se veían condicionados por inconvenientes externos en el tránsito y cortes de calles por manifestación.

- Los matafuegos, se encontraba atrás del conductor, ya que según el chofer de esta manera lo tienen a mano en caso de necesitarlo. Los Matafuegos estaban vigentes.
- En el bus con dominio. NGY 688 y el NTI 975 vinieron uno atrás del otro, con menos de 20 minutos de diferencia entre ambos. Y el bus con dominio JLY 683 tardó 43 minutos por problemas en el tránsito.
- La publicidad turística de la Ciudad en el interior del micro: no había ningún tipo de publicidad.
- La publicidad turística de la Ciudad en el exterior del micro: todos tienen publicidad de flecha bus en la parte de adelante y de atrás y en los costados es todo de la ciudad.
- En el bus con dominio HZC 778, había 2 sintonizadores de audio que no funcionan.
- En el material impreso entregado no cuenta con horarios especificados por parada, solo cuenta con la especificación del horario del primer y último Bus que recorre cada parada.
- En uno de los recorridos el servicio del JLG 829 se vio afectado por manifestación, encontrando en el cartel de la Parada N°01 Avenida de Mayo un cartel con la leyenda “esta parada se encuentra fuera de servicio” inhabilitando la misma, sin aclarar cuál es el cambio de recorrido al usuario.
- Se emitían boletos arriba del Bus, constatando la entrega de Tickets fiscales numerados.

Gráfico N°2: Cumplimiento de condiciones -Bus Turístico Recorrido Azul/Rojo



Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por ENTUR

Del total de las condiciones requeridas cumplen en un 95%. El 5% que no cumple corresponde al Techo desplegable, publicidad turística de la Ciudad en un 20 % del espacio interior y la salida de cada bus No podrá ser menor a 1 cada 30 minutos.

Cuadro N° 4: Información relevada en el recorrido Verde:

BUS:			
Identificación de chapa patente	JLG 828	HZC 779	HZC 775
Higiene y limpieza adecuada	SI	SI	SI
Seguridad:			
Posee matafuego vigente	SI	SI	SI
Posee barandas.	SI	SI	SI
Posee cinturones de seguridad	SI	SI	SI
Rampa de acceso a discapacitados	SI	SI	SI
Cumple con normas de tránsito	SI	SI	SI
Habilitación	SI	SI	SI
Aire acondicionado / calefacción	SI	SI	SI
Posee techo desplegable	NO	SI	SI
La publicidad en el interior:			
Existe publicidad turística de la Ciudad en un 20 % del espacio interior	NO	NO	SI
La publicidad en el exterior:			
Posee publicidad turística de la Ciudad en un 80 % del espacio exterior.	SI	SI	SI
El nombre de la empresa concesionaria ocupa un 20% del exterior del bus.	SI	SI	SI
RECORRIDO:			
La salida de cada bus no podrá ser menor a 1 cada 20 minutos	SI	SI	SI
Recorrido no podrá ser mayor a tres (3) horas	SI	SI	SI
Se respeta horario de arribo a cada parada como indica el material impreso.	SI	SI	SI
Inicio del recorrido 10:00 hs. en temporada baja.	SI	SI	SI
Última salida 17:30 hs. en temporada baja.	SI	SI	SI
El bus se debe detener en todas las paradas del recorrido.	SI	SI	SI
El bus solo se detiene en lugares expresamente señalizados como paradas.	SI	SI	SI
3. EL PASAJERO:			
Podrá ascender-descender, cuantas veces lo desee en cualquiera de las paradas autorizadas.	SI	SI	SI
PERSONAL DE A BORDO:			
El vehículo cuenta con Guía / Informante	SI	SI	SI
La Guía / Informante toma el servicio en Parada 1.	SI	SI	SI
Chofer y Guía / Informante:			
Apariencia del personal: en perfectas condiciones de higiene y presentación.	SI	SI	SI
SERVICIO DE A BORDO:			
Transmisión de información turística de la Ciudad en cada una de las paradas, orientando la estadía del pasajero en cada una de ellas.	SI	SI	SI
La información se transmite al menos en idiomas: castellano, inglés y portugués.	SI	SI	SI
Entrega de material impreso.	SI	SI	SI
Entrega de auriculares.	SI	SI	SI
El audio está sincronizado de acuerdo al recorrido.	SI	SI	SI
Información del sistema de audio en 7 idiomas: castellano, inglés, portugués, francés, italiano, chino mandarín, japonés.	SI	SI	SI

Música funcional

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Música funcional.	SI	SI	SI
Micrófono de la guía funciona.	SI	SI	SI
MATERIAL IMPRESO, CONTIENE:			
Información al menos en idiomas: castellano, inglés y portugués.	SI	SI	SI
Recorrido (paradas) con horarios determinados.	SI	SI	SI
Duración del recorrido.	SI	SI	SI
Para cada parada: un breve comentario de cada zona y de los principales atractivos.	SI	SI	SI
BOLETO			
Deberá ser expendido en el vehículo ante el requerimiento del usuario.	SI	SI	SI
Deberá ser expendido en alguna de las paradas habilitadas.	SI	SI	SI
Arriba del bus: Chofer no puede vender boleto. Sólo puede vender el/la Guía.	SI	SI	SI
La empresa concesionaria ofrece servicios de la misma.	NO	NO	NO
Posee publicidad de particulares en el exterior.	NO	NO	NO
El recorrido se vio afectado por conflictos sociales (manifestaciones, piquetes).	NO	NO	NO

Fuente: elaboración propia en base a relevamiento de auditoría.

Cuadro N° 5: Información relevada en el recorrido Azul/Rojo

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

BUS:							
Identificación de chapa patente	JLG 827	NGY 688	NTI 975	JLY 683	HYS 162	HZC 778	JLG 829
Higiene y limpieza adecuada	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Seguridad:							
Posee matafuego vigente	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Posee barandas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Posee cinturones de seguridad	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Rampa de acceso a discapacitados	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Cumple con normas de tránsito	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Habilitación	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Aire acondicionado / calefacción	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Posee techo desplegable	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI
La publicidad en el interior:							
Existe publicidad turística de la Ciudad en un 20 % del espacio interior	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
La publicidad en el exterior:							
Posee publicidad turística de la Ciudad en un 80 % del espacio exterior.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
El nombre de la empresa concesionaria ocupa un 20% del exterior del bus.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

RECORRIDO:							
La salida de cada bus no podrá ser menor a 1 cada 20 minutos	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO
Recorrido no podrá ser mayor a tres (3) horas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Se respeta horario de arribo a cada parada como indica el material impreso.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Inicio del recorrido 9:30 hs. en temporada baja.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Última salida 17:30 hs. en temporada baja.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
El bus se debe detener en todas las paradas del recorrido.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
El bus se detiene solo en lugares expresamente señalizados como paradas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
3. EL PASAJERO:							
Podrá ascender-descender, cuantas veces lo desee en cualquiera de las paradas autorizadas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PERSONAL DE A BORDO:							
El vehículo cuenta con Guía / Informante	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
La Guía / Informante toma el servicio en Parada 1.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<i>Chofer y Guía / Informante:</i>							
Apariencia del personal: en perfectas condiciones de higiene y presentación.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SERVICIO DE A BORDO:							
Transmisión de información turística de la Ciudad en cada una de las paradas, orientando la estadía del pasajero en cada una de ellas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
La información se transmite al menos en idiomas: castellano, inglés y portugués.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Entrega de material impreso.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Entrega de auriculares.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
El audio está sincronizado de acuerdo al recorrido.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Información del sistema de audio en 7 idiomas: castellano, inglés, portugués, francés, italiano, chino mandarín, japonés.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Música funcional.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Micrófono de la guía funciona.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
MATERIAL IMPRESO, CONTIENE:							
Información al menos en idiomas: castellano, inglés y portugués.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Recorrido (paradas) con horarios determinados.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Duración del recorrido.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Para cada parada: un breve comentario de cada zona y de los principales atractivos.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
BOLETO							
Deberá ser expendido en el vehículo ante el requerimiento del usuario.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Deberá ser expendido en alguna de las paradas habilitadas.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Arriba del bus: Chofer no puede vender boleto. Sólo puede vender el/la Guía.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
El recorrido se vio afectado por conflictos sociales (manifestaciones, piquetes).	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
La empresa concesionaria ofrece servicios de la misma.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Posee publicidad de particulares en el exterior.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fuente: elaboración propia en base a relevamiento de auditoría.

7.7.5. Circuito administrativo correspondiente a la liquidación del canon

El Organismo auditado, ha informado que *“De conformidad con las prescripciones de los artículos 347 y 358 del PBCP, y el artículo 2º9 de la Resolución N° 373-MDEGC/08, se estableció que el canon resultará equivalente al 25% sobre lo recaudado por la venta de boletos durante la prestación del servicio, cualquiera sea su valor, tipo y/o canal de comercialización. Asimismo, acorde el artículo 8310 del PBCP, el concesionario primero deducirá el impuesto al valor agregado. A los efectos de hacer efectivo lo descripto ut-supra, el concesionario -según surge del artículo 2711 del PBCP- tiene un máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, una vez finalizado el mes calendario para presentar la liquidación con carácter de declaración jurada, en la sede del GCABA. En dicho lapso, el concesionario debe depositar el importe del canon que resulte de dicha liquidación, en una cuenta creada a tal efecto. Junto con la liquidación debe entregar el informe estadístico de mercados y el nivel de venta del servicio. Dicha liquidación mensual es presentada en una carpeta en formato papel -en original y duplicado- acompañada con un CD detallando los boletos vendidos por puntos de venta. A partir de lo cual, la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal caratula un expediente mensual con dicha documentación. Es dable señalar, que la DGTALET posee un “Libro de Registro de Boletos Servicio de Bus Turístico s/Licitación Pública N° 1-07” -Rubrica N° 212- con cuatrocientos (400) folios fijos, en el cual se encuentran las liquidaciones copiadas en un CD, dentro de un sobre y pegado al folio fijo. El último mes rendido que tomó vista este Organismo de Control fue julio de 2018.”*²⁸ (sic).

7.8 Herramientas Digitales

La inclusión de estas herramientas, de acuerdo con los considerandos de los actos que aprueban sus distintas contrataciones, y, teniendo en cuenta la dependencia funcional de las mismas, se instrumentan como parte de un plan de acción para el desarrollo, puesta en valor y modernización de la oferta turística de la CABA.

²⁸ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2019-08388061-GCABA-ENTUR.

A. **APP BA:** Es una de las herramientas digitales que se implementaron en 2016.

Dentro de dicho año la misma estaba a cargo de la Gerencia Operativa de Competitividad de la Oferta.

El objetivo principal de esta aplicación es la implementación de elementos innovadores y acordes a las últimas tendencias tecnológicas. Permite al turista ingresar de manera offline²⁹, incorporar nuevas tecnologías como ser “realidad aumentada”.

Esta App móvil no tiene uso comercial, no se realizan transacciones dentro de ella, sino que cuenta con un enlace que redirecciona a BA Tours, el Market Place del Ente de Turismo.

Contratación de la App BA:

La empresa proveedora del servicio de la App Ba es MTRIP.

Descripción de la herramienta digital APP BA:

Es una herramienta de fácil acceso para el turista, donde se incorporaron funcionalidades como realidad aumentada, funcionamiento offline y geolocalización.

Se realizó una selección de atractivos a incluir, se hicieron las traducciones de los contenidos y búsqueda de fotografía por cada atractivo, lo cual fue curado por el área de Comunicación del Ente de Turismo de la Ciudad. Se estructuró la información para poder cargarla en CMS³⁰ del proveedor y se incorporaron direcciones de los atractivos, horarios de apertura, visitas guiadas, teléfonos de contacto, pagina web, y geolocalización de cada atractivo. Además, se realizaron 10 propuestas de itinerarios para recorrer la ciudad de forma autónoma.

²⁹ **Offline:** Ingreso sin necesidad de estar conectados a internet, WIFI, datos móviles. Se puede acceder a la aplicación sin estar conectados, estando fuera de línea.

³⁰ **Content management system:** Software desarrollado para administrar y desarrollar una Web. Sistema de gestión de contenidos para páginas web.

A la vez se capacitó al personal del Ente de Turismo sobre el uso del backend³¹ para la carga, modificación y posteriores actualizaciones ya que la contratación incluye 3 actualizaciones anuales por parte del proveedor dirigido a la realización de grandes cambios estructurales en la plataforma.

Esta aplicación no tiene uso comercial, dentro de la plataforma no se realizan transacciones, sino que haciendo click en reservar (alguna visita guiada, o recorrido) se redirecciona a BA Tours ingresando a la web.

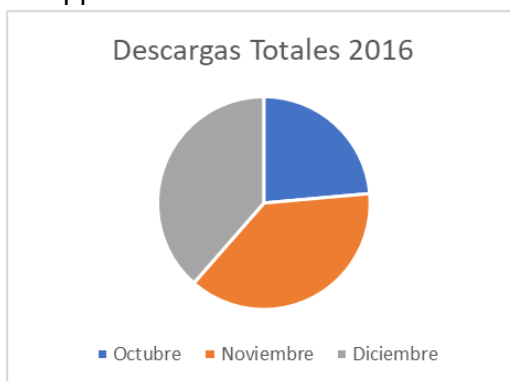
Estadísticas³²:

Cuadro N°6: Descargas de App BA

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Descargas Totales	2.205	3.543	3.603	9.351
Descargas Android	2.205	2.670	2.627	7.502
Descargas IOs	0			0
Descargas por Día	71	114	116	301

Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA N°1519

Gráfico N° 3: Descargas de App BA



Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA N°1519

³¹ El **back end** es la parte del desarrollo web que se encarga de que toda la lógica de una página web funcione. Se trata del conjunto de acciones que pasan en una web pero que no son visibles, tales como la comunicación con el servidor.

³² Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1519 – Nota NO-2018-21927721- ENTUR por el Ente de Turismo.

A fines del 2016 fue cuando se lanzó la aplicación con más de 400 atractivos turísticos, para Android y IOS en 3 idiomas.

Se realizó para uso personal del ENTUR, un Manual de procedimiento para el mantenimiento, actualización e implementación de la APP BA.

Con respecto a las descargas que se realizaron en el 2016 luego de su implementación:

Se informó en respuesta a Nota AGCBA N°1519 que en noviembre hubo un incremento del 60,68% (1338) de las descargas de la App BA con respecto al mes de octubre.

Según lo informado en esta nota, se analizó que en diciembre hubo un incremento del 1,67% (60) de las descargas de la App BA con respecto al mes de noviembre, siendo este mes el de más descargas luego de su implementación.

B. **BA Planner** a cargo de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Contratación:

La empresa proveedora del servicio del BA Planner es Smartvel S.L, de origen español.

Descripción de la herramienta digital BA PLANNER:

Es una herramienta digital donde se aloja la oferta de espectáculos y actividades turísticas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en tiempo real, donde se puede filtrar la información por intereses, barrios y fechas de viajes.

“BA PLANNER”, también es llamado Conserje Virtual, y cuenta con un contenido dinámico de eventos y espectáculos y contenido estático sobre atractivos turísticos, restaurantes, hoteles, entre otros. Según el Ente auditado, mediante entrevista los datos estáticos se cargan manualmente por la Gerencia encargada (Gastronomía, Hotelería y Visitas Guiadas del ENTUR) y los datos dinámicos (Eventos, Espectáculos), para mantenerse actualizados la plataforma conecta con páginas web, oficiales o no, que cuentan con calendarios. La página incluye una pestaña que dice “RESERVA” tratándose de una derivación a BA Tours.

Estructura de la Herramienta digital:

En 2016 contaba con 8 tópicos en los que se divide la oferta:

1. Arquitectura. (37 atractivos)
2. Arte. (128 atractivos)
3. Centro de Convenciones. (13 atractivos)
4. Compras y Moda. (32 atractivos)
5. Estadios de Futbol. (16 atractivos)
6. Casas de Tango y Milonga. (57 atractivos)
7. Teatros. (44 atractivos)
8. Visitas Guiadas. (44 atractivos)

Según información enviada por el organismo auditado contó con 371 atractivos y actividades dentro de los tópicos nombrados anteriormente.

Estadísticas³³:

Con respecto a las vistas de página que tuvo en el 2016 desde su implementación en el mes de diciembre, según respuesta a Nota AGCBA N°1519, se pudo observar una cantidad de visitas de 4153.

BA Tours

Contratación:

En junio de 2016 se invita a tres empresas para la provisión de servicio de desarrollo y mantenimiento de una plataforma virtual. Dentro de la contratación se eligió a la empresa Zelzet S.R.L. para la realización y mantención de la herramienta digital Market place BA TOURS³⁴.

Descripción de la herramienta digital BATOURS:

BA TOURS es una herramienta digital cuya página web es: <https://ba.tours/>.

³³ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1519 – Nota NO-2018-21927721- ENTUR por el Ente de Turismo

³⁴ Más adelantese desarrolla la temática correspondiente a la forma de contratación.

Se lo conoce como Market Place, dado que corresponde a una tienda online oficial perteneciente al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que está conformado por “Experiencias” que pertenecen a la oferta turística que cuenta la Ciudad para ser realizadas por turistas. Estas “Experiencias” son actividades de diversas índoles tanto públicas como privadas.

La herramienta tiene el objetivo de mejorar la visibilidad de actividades y posibilidades turísticas de la Ciudad. Implementa una conexión entre los prestadores turísticos y la demanda, permitiéndole a cada prestador administrar sus reservas e ingresos de manera independiente y sin costos de comisión. A los turistas le permite comprar o reservar desde cualquier lugar donde se encuentre con su tarjeta de crédito.

Está orientada hacia la promoción e incentivo de productos privados con el fin de lograr un abanico mayor de actividades, para que el turista que visita la Ciudad pueda realizar.

Las experiencias que se encuentran dentro de la plataforma se representan en ocho áreas distintas:

- Tours y paseos
- Espectáculos y entretenimientos.
- Deporte y AvENTURas.
- Talleres y clases.
- Arte y Cultura.
- Experiencia Gastronómica.
- Belleza y Salud.
- Alquiler de vehículos.

Al finalizar 2016 la Plataforma contaba con 286 experiencias turísticas ofertadas.

Para la utilización de esta herramienta digital³⁵ se creó un manual de uso de la plataforma para ayudar a usuarios, prestadores turísticos y turistas/vecinos, en el manejo de la plataforma.

³⁵ Respuesta Nota AGCBA N° 1519/18.

Se constató la existencia de un Instructivo de Uso donde se realiza una descripción de la utilización de las distintas funcionalidades de la herramienta digital BA TOURS.

Operador financiero:

En 2016 las visitas guiadas realizadas y ofrecidas por el Ente de Turismo eran gratuitas, sólo las personas debían reservar su lugar en la misma.

Con respecto a los medios de pago la herramienta digital utiliza un Gateway de pago, dicho servicio lo realizaba el operador financiero Mercado pago, en el cual cada prestador debe estar registrado y tener una cuenta asociada.

El prestador podía recibir, de parte del turista, el pago total por el servicio mediante BA TOURS, o el 30% del precio total y el saldo restante en efectivo directamente al prestador del servicio el día de la visita guiada.

Dentro de los Términos y condiciones para los prestadores se detalla:

1. Todos los prestadores deberán estar registrados en Mercado pago y asociar su cuenta a su cuenta de BA TOURS para poder ofrecer sus servicios.
2. El prestador tendrá dos opciones para el requerimiento de los pagos por los servicios que sean contratados por los Usuarios que abonen a través de Mercado Pago:
 - a. 30% del Precio total del servicio al momento de efectuar la Reserva y el saldo restante se abonará directamente al Prestador en la oportunidad de prestación del servicio contratado.
 - b. 100% del Precio total del servicio al momento de efectuar la Reserva, dicha suma será acreditada automáticamente en su cuenta de Mercado Pago del prestador.

Criterio de selección de los prestadores turísticos:

Al indagar sobre el método de selección de los prestadores turísticos que forman parte de BA TOURS, el ENTUR informa que, durante el 2016, se basaba en el cumplimiento de los requisitos según corresponda.

A la vez nos informan que el principal objetivo y misión de esta herramienta digital consta en dar visibilidad a prestadores turísticos que, solo con cumplir con la documentación, requisitos generales y especiales, podrán ofertar sus actividades dentro del market place.

Requisitos para los prestadores turísticos:

Según lo informado por el ente auditado a este equipo de auditoría³⁶ el ENTUR cuenta con seis fichas de inscripción distintas según el rubro de los prestadores turísticos, la cuál debe ser completada y presentada por los mismos en el momento de la solicitud para acceder a la promoción de su oferta turística en BA TOURS, el market place del ENTUR.

Existen seis tipos de ficha de inscripción:

1. Agencias de Turismo.
2. Centros culturales – Museos
3. Centro de Idiomas.
4. Establecimientos Gastronómicos.
5. Genérico.
6. Guía de Turismo.

Aquellos prestadores turísticos que deseen formar parte del market place tienen que cumplir distintos requisitos.

Los requisitos generales deberán ser cumplidos por todos los tipos de prestadores, según el tipo de persona. A continuación, se enumeran los mismos:

REQUISITOS GENERALES³⁷

1. Seguros contra terceros / incendio en caso de hacerse en un local cerrado
2. Emisión de factura
3. Habilitación para operar conforme la actividad

Sociedades:

1. Contrato constitutivo
2. Designación de autoridades

³⁶ Respuesta a Nota AGCBA N° 1520/18

³⁷ Respuesta a Nota AGCBA N° 2090: Requisitos BA Tours.

3. Inscripción AFIP
4. Inscripción IIBB

Persona física:

1. Inscripción AFIP
2. Inscripción IIBB
3. DNI

Al indagar sobre los requisitos especiales³⁸, nos informaron que los prestadores turísticos deben estar inscriptos en el Registro creado por la Ley 600. A la vez el ente auditado menciona la existencia de prestadores que se encuentran por fuera de la ley (como Museos, Teatros, entre otros). Los mismos se rigen por otras leyes o registros pertenecientes al Gobierno Nacional o de la Ciudad.

A continuación, se detalla el marco normativo al cuál deben atenerse los prestadores turísticos que deseen acceder a la promoción de su oferta turística en BA TOURS:

Cuadro N°7: Requisitos para los prestadores turísticos:

REQUISITOS ESPECIALES ³⁹		
RUBRO	REGISTRO	NORMATIVA
Agencias de viajes	MINTUR	Ley Nac 18829
Guías de turismo	Guías	Ley 1264
Tours en bici	Genérico	Ley 600
Centros culturales	Usos culturales	Ley 5240
Escuelas de español		
Galerías de arte	Usos culturales	Ley 5240
Museos privados	Usos culturales	
Talleres de artistas	Usos culturales o del Distrito de las Artes (optativo)	Ley 5240 o 4353
Teatros	Proteatro (no es registro, es instituto)	Ley 156
Emprendedores	IncuBate (<u>optativo</u> , no es registro) *	-
Tours de vino	Genérico	Ley 600

Fuente: Elaboración propia en base a Información enviada por ENTUR

³⁸ Acta de Entrevista N° 3, y N° 8, realizada a la Lic. Lucila Wernli, Gerente de la Gerencia Operativa de Herramientas Digitales y Desarrollo de la Oferta.

³⁹ Respuesta Nota AGCBA N° 2090.

Base de datos Prestadores Turísticos inscriptos 2016:

Mediante solicitud de la base de datos de prestadores turísticos que accedieron a la promoción de su oferta turística en BA TOURS durante el 2016, se realizó un análisis de la información enviada donde se pudo cotejar lo siguiente:

Dentro de 2016 la base de datos contó con 31 Prestadores turísticos promocionando en el market place sus actividades, pertenecientes a 12 categorías distintas:

- 6 Agencias de Viajes.
- 6 Atractivos Turísticos.
- 1 Gastronómico.
- 3 Museos.
- 1 perteneciente a Paseos en Helicóptero.
- 2 Prestadores Turísticos.
- 1 perteneciente a Recorrido autoguiado.
- 4 Tanguerías.
- 1 Teatro.
- 4 Tours de Bicicletas.
- 1 Tour de Teatros.
- 1 Tour de grafitis.

Cuadro N°8: Prestadores Turísticos inscriptos 2016

Fecha de inscripción	Prestador turístico	Categoría	Inscripción según requisitos especiales.
sep-16	Argentine Experience	Gastronómico	Inscripto en Ciudad
sep-16	Che bikes	Tours en bicis	-
sep-16	Gala Tango	Tangueria	Inscripto Registro Ciudad
sep-16	La ventana	Tangueria	Inscripto Registro Ciudad
sep-16	Macba	Museo	Registro museos
sep-16	Palacio Barolo	Atractivos turísticos	Guías inscriptos en Registro
sep-16	Patagonia Chopper	Paseos en helicóptero	-
sep-16	Querandí	Tangueria	Inscripto Registro Ciudad
sep-16	Sturla	Agencia	Inscripto en Mintur
oct-16	A ciegas Gourmet	Teatro	Registro Proteatro
oct-16	Graffiti Mundo	Tours de graffittis	Guías inscriptos en Registro
oct-16	Humberto M	Prestador turístico	Convenio con puertos
oct-16	Jardín Japonés	Atractivos turísticos	

oct-16	Piazzolla	Tangueria	
oct-16	Urban Biking	Tours en bicis	Inscripto en Mintur
oct-16	Zigiotto	Agencia	Inscripto en Mintur
nov-16	Ba bikes	Tour de bici	Inscripto en Mintur
nov-16	Museo Inmigrantes	Museo	Registro museos
nov-16	Espiritu de Viaje 054 (operador por Babel viajes)	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
dic-16	Argentina Polo Day	Prestador turístico	-
dic-16	Bus turístico	Agencia	Inscripto en Mintur / Inscripto En Ciudad
dic-16	Jardín Botánico	Atractivos turísticos	Organismo público -
dic-16	Museo Evita	Museo	Registro museos
dic-16	Ruta Teatral	Tour teatros	-
dic-16	Ser EVT	Agencia	Inscripto en Mintur
dic-16	Teatro Colon- visitas guiadas	Atractivo turístico	Organismo público -
dic-16	Torre de la ciudad	Atractivo turístico	Organismo público -
dic-16	Travel Line	Agencia	Inscripto en Mintur / Registro Ciudad
dic-16	Zanjon de granados	Atractivo turístico	Inscripto Registro Ciudad
dic-16	Divagando adoquines	Recorridos audioguiados	-
Nov-16	Rental Bike	Tours en bici	-

Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota ENTUR 2717 (CD1)

Se analizó la información enviada por el organismo auditado cruzando la información perteneciente a los Prestadores turísticos inscriptos en BA TOURS durante el año 2016 con el Registro correspondiente a Prestadores Turísticos, y distintos registros nombrados en la columna de “Inscripción”, constatando que la información sea la correspondiente.

Se constató, según información enviada por el organismo, que los siguientes diecisiete (17) prestadores inscriptos en BA TOURS se condicen en la información brindada en la columna de inscripción dado qué, se verificó dicha información, al día de la confección del presente informe con los correspondientes registros y se pudo observar que no pertenecen al registro indicado.

Estos representan el 54,84% del universo total de prestadores turísticos registrados.

Cuadro N°9: Prestadores que no pertenecen al Registro indicado

Prestador Inscripción	Categoría	Inscripción
Argentine Experience	Gastronómico	Inscripto en Ciudad
Che bikes	Tours en bicis	
Palacio Barolo	Atractivos turísticos	Guías inscriptos en Registro
Patagonia Chopper	Paseos en helicóptero	
Sturla	Agencia	Inscripto en Mintur
Graffiti Mundo	Tours de graffittis	Guías inscriptos en Registro
Humberto M	Prestador turístico	Convenio con puertos
Piazzolla	Tangueria	
Urban Biking	Tours en bicis	Inscripto en Mintur
Ba bikes	Tour de bici	Inscripto en Mintur
Museo Inmigrantes	Museo	Registro museos
Espíritu de Viaje 054 (operador por Babel viajes)	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Argentina Polo Day	Prestador turístico	
Ruta Teatral	Tour teatros	
Ser EVT	Agencia	Inscripto en Mintur
Divagando adoquines	Recorridos audioguiados	
Rental Bike	Tours en bici	

Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota ENTUR 2717 (CD1)

Se constató la información enviada por el organismo en la columna de inscripción, observando que los siguientes doce (12) prestadores inscriptos en BA TOURS pertenecen al registro informado.

Estos representan el 38,71% del universo total de prestadores turísticos registrados.

Cuadro N°10: Prestadores que si pertenecen al Registro indicado

Prestador Inscripción	Categoría	Inscripción
Gala Tango	Tangueria	Inscripto Registro Ciudad
La ventana	Tangueria	Inscripto Registro Ciudad
Querandí	Tangueria	Inscripto Registro Ciudad
A ciegas Gourmet	Teatro	Registro Proteatro

Zigiotto	Agencia	Inscripto en Mintur
Bus turístico	Agencia	Inscripto en Mintur / Inscripto En Ciudad
Museo Evita	Museo	Registro museos
Teatro Colon- visitas guiadas	Atractivo turístico	Organismo público -
Torre de la ciudad	Atractivo turístico	Organismo público -
Travel Line	Agencia	Inscripto en Mintur / Registro Ciudad
Zanjon de granados	Atractivo turístico	Inscripto Registro Ciudad
Macba	Museo	Registro museos

Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota ENTUR 2717 (CD1)

Se constató la información enviada por el organismo en la columna de inscripción, observando que los siguientes dos (2) prestadores inscriptos en BA TOURS pertenecen a atractivos de la ciudad.

Estos representan el 6,45% del universo total de prestadores turísticos registrados.

Cuadro N°11: Prestadores que pertenecen a “Atractivos de la Ciudad”.

Prestador Inscripción	Categoría	Inscripción
Jardín Japonés	Atractivos turísticos	
Jardín Botánico	Atractivos turísticos	Organismo público -

Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota ENTUR 2717 (CD1)

Gráfico N°4: Cumplimiento en la Registración de los Prestadores Turísticos



Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Nota ENTUR 2717 (CD1)

Estadísticas⁴⁰:

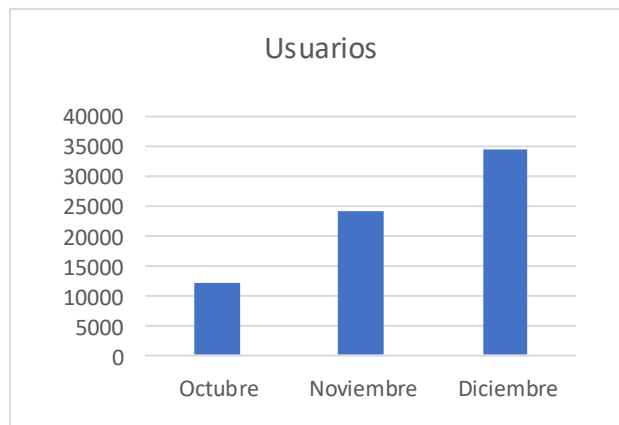
En 2016 se realizó la implementación de la herramienta digital, y se pudo constatar según la información enviada en la respuesta a la Nota AGCBA N°1519 que se realizaron estadísticas de los meses de octubre, noviembre y diciembre.

Cuadro N°11: Usuarios, reservas y ventas totales realizadas en BA Tours

BA TOURS	Usuarios	Total de Reservas	Total de Ventas
Octubre	12262	2056	7280
Noviembre	24190	2195	12873
Diciembre	34513	1885	13510

Fuente: elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota ENTUR 1519

Gráfico N°5: Usuarios de la herramienta BA Tours



Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el organismo

En noviembre hubo un incremento del 97,27% (11928) de usuarios con respecto al mes de octubre, y en diciembre hubo un incremento del 42,67% (10323) de usuarios con respecto al mes de noviembre.

⁴⁰ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1519 – Nota NO-2018-21927721- ENTUR por el Ente de Turismo.

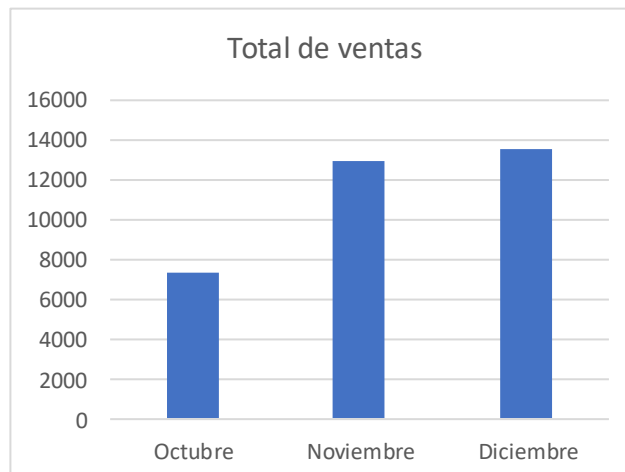
Gráfico N°6: Reservas realizadas a través de la herramienta BA Tours



Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el organismo

De acuerdo con la información remitida, en noviembre hubo un incremento del 6,76% (139) de las reservas con respecto al mes de octubre y en diciembre hubo un descenso del 14,12% (310) con respecto al mes de noviembre.

Gráfico N°7: Total de ventas realizadas a través de la herramienta BA Tours



Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el organismo

De acuerdo con la información remitida, en noviembre hubo un incremento del 76,82% (5593) de ventas con respecto al mes de octubre, y en diciembre hubo un incremento del 4,94% (637) con respecto al mes de noviembre.

7.8.1. Manuales de Procedimientos de la aplicación:

Los Manuales existentes son los siguientes:

1. Manual de procedimientos de la App BA.
2. Manual de procesos de BA Planner.
3. Instructivo de Uso BA Tours.

Manual de procedimientos de la App BA:

La aplicación móvil es una de las Herramientas Digitales con las que cuenta el Ente de Turismo, dependiente de la Gerencia Operativa de Competitividad de la Oferta que se encuentra inserta en la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta. Cuenta con 17 páginas.

Este Manual de Procedimiento de uso interno no se encuentra formalizado. Dentro de dicho manual se describen, en primer lugar, las funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo que se desempeña en el uso y actualización de la App móvil BA.

La actualización y desarrollo de la herramienta no está dada solo por el Ente de Turismo ya que se coordina la gestión con el ejecutivo de cuenta de mTrip, empresa contratada para el desarrollo y actualización anual de la App Ba.

El equipo encargado estaba compuesto por una persona que llevaba adelante la gestión de la app, encargada de coordinar todos los equipos para administrar las distintas actualizaciones del año y otra persona que coordinaba lo referido al diseño y la implementación.

El Ente de Turismo coordinaba el trabajo con el área de Ciudad Inteligente, la cual brindaba asistencia técnica en la gestión de “stores”.

Dentro del manual de procesos se deja por escritos para que cualquier persona que se incorpore al equipo entienda la funcionalidad y manejo de las actualizaciones que realiza el ENTUR de la aplicación móvil.

En dicho manual lo que se desarrolla es una explicación paso a paso de como cargar el contenido y como mantener la gestión, la administración correcta del contenido.

Manual de procesos de BA Planner.

BA Planner es otra de las Herramientas Digitales existentes dentro del el Ente de Turismo, dependiente de la Gerencia Operativa de Competitividad de la Oferta que se encuentra inserta en la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta. Cuenta con 4 páginas.

Este Manual de Procedimiento de uso interno no se encuentra formalizado.

El mismo desarrolla en forma breve la diferencia entre contenido dinámico y estático, y su correcta carga a los archivos que se remiten a Smart Travel, empresa contratada para el desarrollo de la plataforma

Instructivo de Uso BA Tours.

Este instructivo funciona como manual de procedimiento para los prestadores que desean utilizar el servicio de BA Tours. Cuenta con 27 páginas. No es de uso interno sino esta desarrollado para los Prestadores Turísticos.

Cuenta en detalle con los procesos que deben realizarse para ofrecer la promoción de sus actividades turísticas dentro de la Herramienta Digital.

Cuenta en detalle cómo crear el perfil del prestador, configuración de Mercadopago, actualización de tarifas, política de cancelación, cargar de actividades ofrecidas, Definición de cupos, disponibilidad y tarifas, estado de reservas.

7.8.2 Contratación BA Tours

La contratación de esta aplicación incluyó el desarrollo, implementación y mantenimiento de una plataforma virtual de “E-Commerce” que conecte a los prestadores de tour y otras actividades turísticas con los turistas interesados en participar de las mismas.

A lo largo de la contratación y su renovación, o bien en su posterior presentación al consumidor turístico y/o en sucesiva documentación interna y externa el sitio se denominará indistintamente como: Plataforma virtual de “E-Commerce”; BA TOURS y/o Market Place BA.

ALCANCE:

El servicio comprenderá el Desarrollo de una plataforma virtual, su back end⁴¹ y su front end⁴², su implementación y el mantenimiento correspondiente durante el plazo de un año, además de una aplicación móvil para celulares que posea similares características de la aplicación virtual.

CARACTERISTICAS

Las siguientes características corresponderán tanto a la plataforma virtual como a su correspondiente aplicación móvil para celulares.

- Plataforma web de tipo responsive⁴³.
- Utilización mediante registro de usuarios, posibilidad de usar cuenta de Facebook para registro.
- Motor de búsqueda por categoría, palabra o proximidad.
- Visualización, reserva y pago de actividades.
- Notificaciones via correo electrónico de la actividad de cada usuario.
- Integración de gateways de pago.

⁴¹ El **back end** es la parte del desarrollo web que se encarga de que toda la lógica de una página web funcione. Se trata del conjunto de acciones que pasan en una web pero que no son visibles, tales como la comunicación con el servidor. El **programador back end** es responsable por la programación del sitio en todos sus componentes dinámicos. La programación de los diferentes componentes del sitio (páginas, formularios, funcionalidades, bases de datos) y la estructuración de documentos, que deberá enmarcarse a diferentes estándares

⁴² En diseño de software el **front-end** es la parte del software que interactúa con los usuarios. El **desarrollador front-end** es un especialista encargado de diseñar la interfaz de usuario de los sitios web. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para plasmar el contenido de manera que los usuarios lo puedan aprovechar en su totalidad.

⁴³ El diseño web responsive o adaptativo es una **técnica de diseño web que busca la correcta visualización de una misma página en distintos dispositivos**. Desde ordenadores de escritorio a tablets y móviles.

- Sistema de calificación de actividades por parte de los usuarios.
- Integración de Trip Advisor.
- Soporte para sistemas operativos IOS y ANDROID (en el caso de la aplicación para celulares).

WEB HOSTING

El valor del web hosting durante el plazo de un año deberá ser incluido en el presupuesto.

En este punto, de la sola descripción del objeto del gasto se identifica que se trata de una Herramienta Informática cuya contratación se encuentra alcanzada por las incumbencias de la Agencia de Servicios Informáticos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires , en este orden **Ley N° 2.689 de** creación de la ASI entre sus funciones le imparte el mandato (Art 4 inc m)) de *“Establecer las normas y estándares que deben ser observados en todas las adquisiciones, contrataciones y licenciamientos de equipamiento, software, servicios, comunicaciones, telecomunicaciones y sistemas de información en todo el ámbito del Poder Ejecutivo.”*, en función de esta manda la ASI emitió la Resolución-2013-177-ASINF que se encontraba vigente al tiempo de la contratación bajo su análisis.de dicha norma debe considerarse en particular para la etapa contractual de su ANEXO I el documento “Marco Normativo de IT PO0301 – Política de Contratación de Proveedores de IT”

PROPIEDAD DE LOS CÓDIGOS FUENTE

Se denomina con **software propietario** o **privativo** al software del cual no existe una forma libre de acceso a su código fuente, el cual solo se encuentra a disposición de su desarrollador y no se permite su libre modificación, adaptación o incluso lectura por parte de terceros. La persona física o jurídica (compañía, corporación, fundación, etc.), al poseer los derechos de autor sobre un software control su código fuente, es su propietario y tiene la posibilidad de controlarlo.

Las referida Resolución-2013-177-ASINF ANEXO I “Marco Normativo de IT PO0301 – Política de Contratación de Proveedores de IT” establece que en los casos de contrataciones gestionadas por los Organismos en los casos de software desarrollado o modificado para el GCBA por un proveedor, la ASI deberá mantener en su poder una copia actualizada del programa en Código Fuente.

HOSTING

El **alojamiento web** (en inglés: web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía web.

PASARELA DE PAGOS

El Gateway o pasarela de pagos es necesaria en un sitio de comercio electrónico (e-commerce); es un supuesto ineludible, sobre esto solo queda la determinación de cuál será el prestador del servicio.

Es el software que facilita una transacción mediante la comunicación de información de transacciones y en este sentido de la palabra se aplica al equivalente de un punto de venta física que se encuentra en puntos de venta. En el Mercado existen dos pasarelas de pagoda conexión indirecta y dos de conexión directa.

FORMA DE CONTRATACIÓN

La contratación de los servicios correspondientes a BA Tours se viabilizaron mediante el uso del mecanismo de aprobación de gastos prescripto por el Decreto 433/16.

El régimen reglamentado por el Decreto es aplicable para erogaciones cuyo objeto del gasto *“se realice por resultar una operación impostergable que asegure un servicio o beneficio inmediato para la Ciudad o su gestión administrativa, y que deba llevarse a cabo con una celeridad y eficacia que impida realizar otro procedimiento previsto en la normativa vigente.” (Art 3 Inc a)), es de destacar que aclara que “en caso que la aprobación del gasto implique una operación de tracto sucesivo, el funcionario deberá considerar, en forma complementaria: 1. Estado de avance del procedimiento que corresponda según la normativa vigente; 2. Monto mensual promedio abonado dentro de los últimos seis (6) meses, por la provisión y prestación de dicho bien o servicio; y 3. Período del objeto del gasto, el cual no deberá exceder de un (1) trimestre, en la medida que dicho lapso no supere la finalización del ejercicio respectivo.” (Art3 Inc d)).*

El supuesto que habilita esta forma de contratación presume un extremo de urgencia o más precisamente de *“una operación impostergable que asegure un servicio o beneficio inmediato para la Ciudad o su gestión administrativa”*. Los casos típicos son la caída

empresaria de algún proveedor de bienes o servicios tales como limpieza, seguridad, sistemas que se encuentren operativos, alimentos, suministros por picos de demanda sanitaria, etc. No se categoriza en este rango a la mera premura de los funcionarios, en este sentido la sola enunciación de la impostergabilidad no basta para justificar el uso de este **mecanismo de excepción** (el Decreto expresa que el mismo se utilizará en circunstancias tales que “*que impida realizar otro procedimiento previsto en la normativa vigente*”).

La normativa vigente en la materia es la Ley 2095 que establece “*las normas básicas que contienen los lineamientos que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios, y regular las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos.*”

La utilización de los procesos determinados en la Ley 2095 resultan obligatorios para los funcionarios de la CABA, la que garantiza la planificación del gasto público y la transparencia en los procesos de selección de proveedores y su contratación, así como la selección de productos y servicios para su adquisición. En relación al primer punto el Art 12 de la Ley establece que “*Cada unidad ejecutora de programas o proyectos elaborará un Plan Anual de Compras y Contrataciones. Dicho plan debe prever los bienes y servicios que se requerirán durante el ejercicio presupuestario, ajustado a la naturaleza de sus actividades y a los créditos asignados en la Ley de Presupuesto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*”, queda claro que las iniciativas de gestión deben programarse para su implementación con los tiempos y medida que permitan su implementación bajo los principios previstos en el Art 7 de la norma que es el que asegura los principios rectores de las contrataciones públicas, a saber: libre competencia, concurrencia e igualdad, legalidad, publicidad y difusión, eficiencia, eficacia y economía, razonabilidad, transparencia, sustentabilidad y aseguro de la vía electrónica.

La Ley de Procedimientos Administrativos no deja lugar a dudas de su aplicación obligatoria y de la rigurosidad de los principios detallados anteriormente al disponer la revocación de los Actos Administrativos de contratación en caso de comprobarse la omisión de cumplimientos de los requisitos de publicidad y difusión o si se hubieran incluido cláusulas que induzcan a la contratación de determinados oferentes (Art 10 y 11). Estos

posibles incumplimientos generan responsabilidad de los funcionarios actuantes, en este sentido el Art 14 determina que *“Los funcionarios intervinientes en la elaboración, aprobación y ejecución de contratos que incumplan lo establecido en la presente ley serán pasibles de las penalidades que la legislación nacional y local establezca, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial que pudiera corresponderle”*.

Al marco normativo de adquisiciones y contrataciones exclusivamente referido al aspecto contractual se agrega la obligatoriedad de ajustar esta contratación en particular a las normativas emitidas por la ASI en relación a toda solución de software Resolución 177-ASINF-2013 y Resolución 239- ASINF/2014.

ELEMENTOS DEL ACTO ADMINISTRATIVO APROBATORIO DE LA CONTRATACIÓN.

La Disposición DI-2016-69-DGDYCOF de fecha 26 de Septiembre de 2016 de la Dirección General Desarrollo y Competitividad de la Oferta justifica la utilización del procedimiento previsto para los gastos impostergable previsto en el Decreto 433/16 dado *“que con el fin de mejorar la experiencia del turista, aumentar la visibilidad de la oferta e implementar un sistema que permita el acercamiento con el prestador turístico local y, en busca de posicionar a la Ciudad de Buenos Aires como principal destino turístico de la región de Latinoamérica, fue decisión de esta Dirección General concretar la provisión de un Servicio de Desarrollo y puesta en funcionamiento de una plataforma virtual;”* y *“Que dicha plataforma virtual permitirá el trabajo articulado entre el sector público y privado, ejes de nuestra gestión, facilitando al prestador turístico administrar sus actividades de manera ágil, gestionar reservas y contar con informes estadísticos de su actividad;”*, el Acto Administrativo afirma más adelante *“Que, el Decreto N° 433/16, establece un mecanismo y competencia para hacer frente a aquellos gastos descentralizados operativamente que deben llevarse a cabo y no pudieran ser gestionados desde su inicio a través de los procedimientos vigentes en materia de compras y contrataciones”* y dice también *“que la prestación fue realizada de conformidad a lo requerido oportunamente, tratándose de un hecho consumado y la procedencia de su pago, resulta pertinente dictar el acto administrativo que permita la cancelación del gasto a efectos de evitar perjuicios al erario”*.

La Disposición expresa finalmente en su parte resolutive *“Artículo 1°.- Apruébase excepcionalmente el gasto producido por un Servicio de Desarrollo, puesta en*

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

funcionamiento, Mantenimiento, Hosting y Gestión durante los meses de julio a diciembre de 2016 de una plataforma virtual, por la suma total de PESOS UN MILLÓN QUINIENTOS SETENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS VEINTICUATRO CON 00/100 (\$ 1.578.324,00) con cargo al ejercicio en vigor y, prestado por la firma Zelzet S.R.L. CUIT N° Zelzet S.R.L., que tramita por el proceso N° 1209/SIGAF/16”.

En relación al monto aprobado que asciende a \$ 1.578.324,00 se encuentra autorizado para el Nivel Director General según reza el ANEXO I del Decreto 433/16, cargo que ocupa el funcionario responsable, pero no existe en las actuaciones acreditación alguna de los extremos que autorizan la utilización de este mecanismo de excepción.

No obra en el expediente ningún análisis formal que contenga la ponderación del estado de avance de los procesos generales de contratación, tampoco se fundamenta documentadamente la impostergabilidad del pago efectuado a la luz de los extremos legales enumerados por el Decreto 443/16.

A los efectos de verificar la materialidad de las condiciones excepcionales que justifican la utilización de Decreto 443/16 (dado que los extremos normativos no se invocan, sino que se acreditan) se controla si se identifican las situaciones taxativamente requeridas por la norma, a saber:

En el caso bajo a análisis tal ponderación no se encuentra documentada y de su materialidad no surge que se trate de un gasto cuyo objeto justifique la celeridad administrativa requerida para soslayar las normas generales enumeradas en la Ley 2095.

En cuanto a eficiencia que debería surgir de los antecedentes y experiencia diferencial de la prestadora los mismos no fueron considerados ni mencionados en el expediente ni requeridos como adjuntos en los pedidos de presupuesto.

La modalidad de contratación utilizada exige que el objeto del gasto no exceda de un (1) trimestre, en la medida que dicho lapso no supere la finalización del ejercicio respectivo.

El objeto del gasto del que se trata resulta en un requerimiento complejo que tiene al menos 3 prestaciones diferenciadas (locación de obra, locación de servicios y alquiler o alojamiento) en las que se diferencian las siguientes etapas:

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Desarrollo, Implementación. Trátase de una prestación única

Mantenimiento. Trátase de una prestación de tracto sucesivo por un lapso de 6 meses con proyección a ser sostenido en el tiempo

Alojamiento (hosting). Trátase de una prestación de tracto sucesivo por un lapso de 6 meses con proyección a ser sostenido en el tiempo

Gestión (contenidos y atención al público) Trátase de una prestación de tracto sucesivo por un lapso de 6 meses con proyección a ser sostenido en el tiempo

A la luz de las verificaciones efectuadas no es de aplicación el procedimiento de pagos del Decreto 433/16, el mismo reviste una naturaleza emergencial y acotado, su utilización indebida implica la elusión de los principios y procesos generales legislados en la Ley 2095.

Las consecuencias administrativas previstas por la Ley 2095 se encuentran en sus artículos 10; 11; 14 y 15⁴⁴.

⁴⁴ Artículo 10.- REVOCACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN POR OMISIÓN DE PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN.

Comprobado que en un llamado a contratación se han omitido los requisitos de publicidad y difusión previa, en los casos en que la norma lo exija, la Administración debe revocar en forma inmediata el procedimiento, cualquiera sea el estado en que se hallare y proceder a la iniciación de las actuaciones sumariales pertinentes.

Artículo 11.- REVOCACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN POR LA INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS QUE INDUZCAN A LA ADJUDICACIÓN DE DETERMINADOS OFERENTES.

Comprobado que en un llamado a contratación se han formulado especificaciones o incluido cláusulas cuyo cumplimiento sólo es factible por determinado interesado u oferente, de manera que el mismo esté dirigido a favorecer situaciones particulares, se declarará la nulidad de las mencionadas especificaciones o cláusulas, debiendo la Administración revocarlas en la medida en que fueren separables y no afecten la esencia de la totalidad del procedimiento. De lo contrario, se declarará la nulidad de todo lo actuado. En ambos casos, la Administración deberá proceder a la iniciación de las actuaciones sumariales pertinentes.

Artículo 14.- RESPONSABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS.

Los funcionarios intervinientes en la elaboración, aprobación y ejecución de contratos que incumplan lo establecido en la presente ley serán pasibles de las penalidades que la legislación nacional y local establezca, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial que pudiera corresponderle.

Artículo 15.- ANTICORRUPCIÓN.

PARTICULARIDADES DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

En el marco de la urgencia invocada que habilitó el uso del procedimiento de pagos reglado por el Decreto 433/16 se cursaron 3 pedidos de cotización que fueron formalmente notificados el día 24 de junio de 2016 con fecha tope de presentación el día 01 de julio de 2016⁴⁵.

Las invitaciones se cursaron a las empresas Qualdel S.A. (Registro 2); Gaudí Software S.A. (Registro 3) y Zelzet S.R.L. (Registro 3), cuyas respuestas fueron entregadas al Ente con fecha 30 de junio de 2016 (Registros 5; 6 y 7 respectivamente).

En este punto debe consignarse que se verifica textualidad exacta (incluyendo errores de tipeo, uso del etc.) entre las propuestas técnicas y comerciales de las oferentes Qualdel S.A. y Gaudí Software S.A. Las presentaciones se extienden la de Qualdel S.A. 12 carillas y la de Gaudí Software S.A. 10 carillas con motivo de la utilización de una tipografía de menor cuerpo. Varían los membretes, la denominación comercial del emisor y la firma, los precios presupuestados se encuentran en un rango del 5% de variación entre si y siempre dentro del rango de aprobación del funcionario requirente.

Por su parte la oferta remitida con Zelzet S.R.L. contiene bloques de texto idénticos y cuenta con mayor desarrollo explicativo, pero coincide textualmente en las

Es causal de rechazo de la propuesta u oferta, en cualquier estado de la contratación, o de la rescisión de pleno derecho del contrato, sin perjuicio de las acciones penales que se pudieran deducir, el hecho de dar u ofrecer dinero o cualquier dádiva a fin de que:

- Funcionarios o empleados públicos con competencia en el procedimiento de selección del cocontratante y en el contrato, hagan o dejen de hacer algo relativo a sus funciones.
- Funcionarios o empleados públicos con competencia en el procedimiento de selección del cocontratante y en el contrato, hagan valer la influencia de su cargo ante otro funcionario o empleado público con la competencia descripta, a fin de que ésta haga o deje de hacer algo relativo a sus funciones.
- Cualquier persona hiciere valer su relación o influencia sobre un funcionario o empleado público con la competencia descripta, a fin de que éste haga o deje de hacer algo relativo a sus funciones.

Son considerados sujetos activos de esta conducta quienes hayan cometido tales actos en interés del contratista directa o indirectamente, ya sea como representantes, administradores, socios, mandatarios, gerentes, empleados, contratados, gestores de negocios, síndicos o cualquier otra persona física o jurídica.

Las consecuencias de estas conductas ilícitas se producen aún en grado de tentativa.

⁴⁵ EX2016-21895707-DGDYCOF

“Características de la Plataforma” y en “Plataforma”.

Las extensas coincidencias textuales descriptas justificarían profundizar (en los niveles jurisdiccionales correspondientes) en procedimientos que permitan dilucidar si se estaría frente a la acción de un grupo de empresas pertenecientes a un sector determinado que acuerdan los precios que ofertan al sector público.

En la propuesta de Zelzet S.R.L. se destaca que la misma coincide textualmente en la descripción de “Marketplace Mobile” con la sola excepción de un texto diferencial no contenido en las otras propuestas que señala (Registro7 pag 5) que reza bajo el título Zelzet S.R.L. Pro: *El back end está formado por aplicaciones web y servicios que brindan funcionalidades específicas para que dichas aplicacines puedan realizar aplicaciones de negocio. El desarrollo y puesta en marcha de esta plataforma o Marketplace web se realizará utilizando esta tecnología “Zelzet S.R.L. Pro”, agrega que “dicha tecnología es y seguirá siendo propiedad exclusiva de Zelzet S.R.L., lo que implica que el Cliente (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires), no podrá licenciar, producir, comercializar y/o disponer de ningún modo esta tecnología, excepto para la aplicación a producir en particular”*. Nótese que esta aclaración limitativa no estaba incluida en las ofertas rechazadas y que tal restricción se opone al principio de interoperabilidad enunciado en la Resolución -2013-177-ASINF.

Consistentemente con lo enunciado, la propuesta de “Alcance” de la plataforma web propuesta por Zelzet S.R.L. (Registro 7 pag 2) se corresponde casi textualmente con los otros oferentes (mejora prestaciones) pero difiere en un aspecto saliente que los otros no indican tal que la pantalla de la aplicación del lado del cliente (frontend) ofrecerá posibilidad de geolocalización y que bajo la denominación Zelzet S.R.L. Pro se desarrollarán las herramientas para administrar la oferta y las herramientas para realizar las reservas on line de dichas ofertas, que dichas ofertas serán las existentes en la plataforma Zelzet S.R.L. Pro, siendo esta una aplicación tecnológica de un software propietario cuyo código fuente pertenece a Zelzet S.R.L. .

En este punto se aclara que, el nivel DGTAL del Ente manifestó en el marco de una entrevista de auditoría, que oportunamente le hubo exteriorizado a la Dirección General solicitante que no resultaba adecuado contratar un servicio de implementación, desarrollo

y puesta en marcha de un sitio e-commerce sin adquirir los códigos fuente, propuesta que fue rechazada por el nivel responsable de la operación. (Acta de Entrevista de Auditoría N° 8, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el 13 de febrero de 2019), lo cual reviste particular importancia teniendo en cuenta que no consta dictamen previo, lo cual hace a la validez del acto administrativo⁴⁶.

Ulteriormente el ENTUR como contratante quedará condicionado por la exclusividad que beneficia al propietario del código fuente creándose una situación de dependencia tecnológica con dicho proveedor cuestión que podría evitarse siguiendo las normas aprobadas por ASI:

Zelzet S.R.L. realiza una oferta menor en un 20% aproximadamente y resulta ganadora.

En este punto resulta evidente que la plataforma será técnica y operativamente controlada por Zelzet S.R.L. Se destaca que el requerimiento del ENTUR y consistentemente la propuesta de Zelzet S.R.L. S.R.L incluye el alojamiento o hosting del e-commerce BA TOUR y que el mismo no es un dominio de titularidad oficial (.gob.ar). Sobre estos puntos se realizó el pago urgente (Dto 433) a Zelzet S.R.L. por la contratación del alojamiento (hosting) del sitio en el servidor “Amazon”.

El procedimiento indicado a todo Organismo contratante es realizar las acciones de resguardo de los intereses oficiales que en este caso en particular implicaban el registro del dominio desarrollado en la agencia registradora de dominios Nic Argentina en la categoría Zona Especial “.gob.ar” destinadas al registro de titularidad de dominios oficiales y públicos <https://nic.ar/es/ayuda/instructivos/habilitacion-de-zonas-especiales>

En particular sobre la determinación del servidor Amazon para la prestación del alojamiento (hosting) del sitio BA TOURS no se realizaron compulsas ni análisis técnicos comparativos ni ponderaciones por parte del Ente contratante ni se generaron opciones por parte de los

⁴⁶ Decreto 1510/97, Art. 7 (s/ requisitos del acto administrativo) d. Procedimientos. Antes de su emisión deben cumplirse los procedimientos esenciales y sustanciales previstos y los que resulten implícitos del ordenamiento jurídico. Sin perjuicio de lo que establezcan otras normas especiales, considérase también esencial el dictamen proveniente de los servicios permanentes de asesoramiento jurídico cuando el acto pudiera afectar derechos subjetivos e intereses legítimos.

oferentes. En las tres ofertas de los oferentes invitados se describe coincidentemente a Amazon EC3 como el hosting propuesto.

Bajo estas condiciones el sitio BA TOURS no es un servicio universal brindado a los prestadores de servicio turísticos sino una tienda on line que realiza la oferta en base a los productos que intermedia. BA TOURS resulta operado, administrado y alojado de modo externo sin que se tenga la propiedad de los código fuente del mismo pero se presenta como la tienda oficial de experiencias turísticas de la CABA y se accede por un link en la página del Gobierno de la Ciudad mediante la ruta: “www.buenosaires.gob.ar” ir a sección “TURISMO” ir a sección “Reservá” tras lo que aparece la página <https://ba.tours/>

Con relación al intermediador financiero de la función pago (pasarela de pago) en todas las ofertas se consigna taxativamente a Mercado Pago bajo un texto igual.

Este punto debería ser analizado con más profundidad en una auditoría específica dado que MercadoPago resulta acreedor de honorarios por sus prestaciones que si bien son abonados por el oferente de los servicios los mismo se originan por la mediación de la página pública por lo que los proveedores del servicio de pasarelas de pago debieron pugnar por su inclusión bajo el control de ENTUR.

El sistema estructurado mediante la contratación bajo análisis no beneficia a los operadores turísticos registrados en el Registro de Operadores Turísticos, dado que la participación en la oferta canalizada por el e-commerce BA TOUR no se direcciona a los operadores registrados ni beneficia al conjunto de los operadores turísticos de la CABA dado que para canalizar la oferta deben suscribir adhesiones al sistema MercadoPago con costo adicional e imponiendo convenios de comercialización que no son un interés público ni gubernamental.

Para encontrarse registrado en BA Tours, surge del sitio que deben ajustarse a los términos de Mercado Pago.

[HTTPS://BA.TOURS/TERMINOS-Y-CONDICIONES](https://ba.tours/terminos-y-condiciones)

El operador turístico o “Proveedor”, debe suscribir un Convenio para su inclusión en el sitio en carácter de Proveedor o prestador <https://drive.google.com/file/d/0Bwaq-FIFyWuWWEw1MzNiOENEQ1E/view>, esto se complementa con un instructivo para la

canalización de su oferta que le requiere los siguientes cumplimientos:

Llenar un formulario de solicitud de participación en BA TOURS y adjuntar

- *Constancia de CUIT/CUIL.*
- *Constancia de inscripción vigente de Ingresos Brutos.*
- *Constancia de habilitación emitida por la Agencia Gubernamental de Control de conformidad con el servicio prestado.*
- *Póliza de seguro integral de responsabilidad civil.*
- *Certificado de inscripción en los registros pertinentes.*

Por otra parte, se fija como condición “*Contar con los seguros al día, eximiendo al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de toda responsabilidad por cualquier daño y/o perjuicio que se ocasione en la persona de los usuarios y/o terceros y/o pertenencias de las mismas, por accidentes, incumplimiento y/o cumplimiento defectuoso del servicio contratado.*”

Se consigna que el ENTUR no cobra por la participación del proveedor en el sitio.

En otro acápite del convenio se requiere que “*Todo Prestador deberá estar previamente registrado en MercadoPago y asociar la cuenta generada en dicho portal a su cuenta de "BA TOURS" para poder ofrecer sus Servicios en el Sitio.*”, por otra parte, se aclara que las modalidades de venta mediante el sitio serán las siguientes: “*El Prestador tendrá dos opciones para el requerimiento de los pagos por los Servicios que sean contratados por los Usuarios que abonen a través de MercadoPago:*

a) 30% (treinta por ciento) del Precio total del servicio al momento de efectuar la Reserva, y el saldo restante se abonará directamente al Prestador en la oportunidad de la prestación del servicio contratado;

b) 100% (cien por ciento) del Precio total del servicio al momento de efectuar la Reserva; dicha suma será acreditada automáticamente en su cuenta de MercadoPago del Prestador”

El acuerdo de inclusión en el e-commerce BA TOURS define las responsabilidades de ENTUR emergentes del acuerdo estipulando que “*El ENTUR es un mero intermediario*

entre los usuarios y los Prestadores, no teniendo ningún tipo de responsabilidad por las operaciones realizadas, agrega que “El ENTUR no tiene participación alguna en el proceso de negociación y/o perfeccionamiento y/o ejecución del contrato definitivo entre los Usuarios y Prestadores de Servicios.”, que “El ENTUR no asume responsabilidad de ningún tipo por la información incorrecta o inexacta suministrada, relacionada al Sitio, bien sea causada por un Usuario, Prestador, error humano y/o cualquier otro factor que pueda ocurrir.” Así como que “El ENTUR no tiene obligación de controlar, y no controla, la utilización que los Usuarios y/o Prestadores hacen del Sitio. En particular, el ENTUR no garantiza que los Usuarios ni los Prestadores utilicen el Sitio de conformidad con estos Términos y Condiciones Generales ni que lo hagan de forma diligente y prudente, de acuerdo a la legislación vigente. El ENTUR no se responsabiliza por las acciones ilícitas y/o daños o perjuicios que pudieran derivarse del uso del Sitio.”, estas condiciones de adhesión eluden las obligaciones del ejercicio del poder de policía y autoridad de aplicación en cuestiones reglamentarias y de control de la actividad turística que le asigna la Ley.

Separadamente el proveedor recibe un instructivo para acceder al sitio como usuario y cargar sus productos, en este documento se fijan las tarifas del gateway MercadoPago, explicados del siguiente modo “Cuando recibís pagos por Mercado Pago por tus ventas realizadas a través de BA.tours, en tu cuenta Prestador, recibir dinero te costará una comisión del 4,95% del monto que recibas de cada pago acreditado (no incluye IVA), GCBA no cobra por los servicios prestados, este descuento es únicamente el que aplica mercado pago por la transacción.”

A la luz de las condiciones de uso para los usuarios, prestadores y operador financiero el sitio se constituye en una agencia virtual modalidad e-commerce dado que solo ofrecerá los productos que hayan sido incluidos por parte de los operadores con los que tiene acuerdo de comercialización y no es un buscador o meta-buscador de operadores turísticos locales que vincule sin intermediación a las partes implicando de este modo una acción pública de carácter promocional para todo el sector. Sin embargo contrariamente a esto el sitio BA TOURS <https://ba.tours/acerca-de-nosotros> afirma a los usuarios que en él se ofrecen todos los productos del sector turístico de la Ciudad, consignado que “**BA.tours** es la Tienda Oficial de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires que reúne toda la oferta de actividades que se brindan desde el sector público y los prestadores privados.”

Avanzado este análisis se cursó a ENTUR una Nota⁴⁷ por la que se le requirió al Ente que *“remita la documentación que certifica las gestiones de registración y la titularidad del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre el domino web BA TOURS”*; con fecha 19 de julio de 2019 el requerido responde⁴⁸ mediante suscripción del máximo nivel de la DGTAYL remite una respuesta en cuyo texto se da respuesta a lo requerido sobre la titularidad del sitio bajo fundamentos que aplican a la titularidad de la tecnología para su desarrollo y puesta en marcha. Dicha respuesta afirma que “De acuerdo a lo referido por la Gerencia Operativa de Herramientas Digitales y Desarrollo de la Oferta, se cita a continuación la enunciación contenida en el presupuesto de la oferta de la Empresa ZELZET SRL que, en su página 5, sección “Zelzet Pro”, indica que el desarrollo del dominio web BA Tours es propiedad exclusiva de ZELZET SRL, lo que implica que el Gobierno de la Ciudad no dispone de dicha titularidad”, a renglón seguido la Nota de DGTALE transcribe la frase de la oferta invocada por la GOHDDO, a saber: “El desarrollo y puesta en marcha de esta plataforma o marketplace web se realizará utilizando esta tecnología “Zelzet Pro” que es y continuará siendo de propiedad exclusiva de ZELZET SRL, lo que implica que el cliente (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires), no podrá licenciar, producir, comercializar y/o disponer de ningún modo esta tecnología, excepto para para la aplicación de esta plataforma a producir en particular”

En la referida respuesta el área operativa GOHDDO y consiguientemente DGTAYL asumen que el GCBA no tiene derechos de titularidad sobre BA TOURS mediante una argumentación que desconoce el rol de contratante y titular del ENTUR sobre la plataforma virtual de “E-Commerce” de la que mandó su desarrollo, Implementación y mantenimiento, en base a un Anexo Técnico remitido por ENTUR y para lo que se abonaron los servicios profesionales por un monto de \$907.500.00, se abona su alojamiento, se abona mensualmente su mantenimiento, gestión operativa, contenidos y atención al cliente, además de que se presenta en los espacios virtuales del GCBA como sitio oficial.

Tal duda sería inexistente si se hubiese realizado un procedimiento de contratación

⁴⁷ Nota 822/AGCBA/2019

⁴⁸ Nota NO-2019-22862621-DGTALLET

ajustado a la Ley 2095 y/o si se hubiese contado con un dictamen jurídico oportuno en el trámite del proceso de contratación bajo análisis.

El procedimiento indicado a todo Organismo contratante es realizar las acciones de resguardo de los intereses oficiales que en este caso en particular implicaban el registro del dominio desarrollado en la agencia registradora de dominios Nic Argentina en la categoría Zona Especial “.gov.ar” destinadas al registro de titularidad de dominios oficiales y públicos <https://nic.ar/es/ayuda/instructivos/habilitacion-de-zonas-especiales>

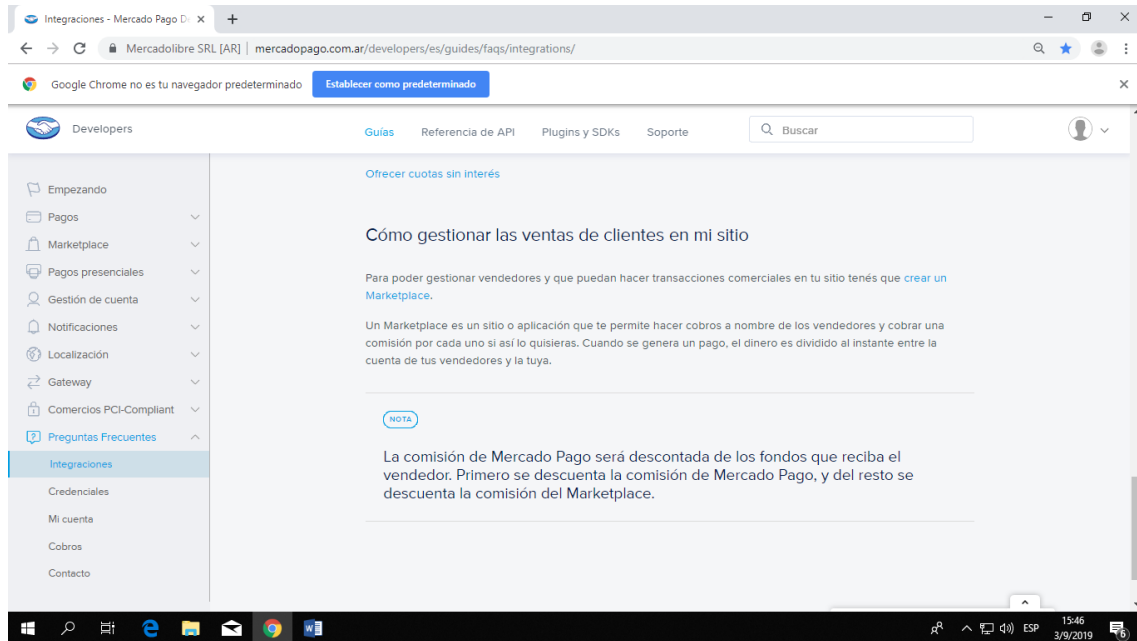
Tanto la GOHDDO y consiguientemente la DGTAYL al afirmar que “ *el Gobierno de la Ciudad no dispone de dicha titularidad*” obvian que en el documento <https://ba.tours/terminos-y-condiciones> “*Términos y condiciones para usuarios - BA TOURS*” se afirma en relación a “*el sitio web [ba.tours] (en adelante, el “Sitio”) cuyo dominio pertenece al Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante, “ENTUR”).*”, y que se prorroga jurisdicción (cuestión que atañe a la responsabilidad civil y comercial que pudiera recaer sobre al GCABA dada su condición de dueño del sitio) a los fines de “*Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento será sometida al fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*”

Para terminar de confirmar la propiedad gubernamental del sitio se determina taxativamente a la Procuración General de la Ciudad como el representante a los efectos judiciales diciendo que “*El domicilio del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los efectos de toda notificación judicial conforme lo establecido por el artículo 20 de la Ley N° 1218, es el de la Procuración General, Departamento Oficios Judiciales y Cédulas, sito en la calle Uruguay 458 de esta Ciudad (Resolución N° 77-PG-06. En caso de modificación de domicilio, la misma sólo tendrá efectos a partir de la fecha de recepción de la notificación del cambio.*”

En este punto se destaca que una posible consecuencia derivada de la titularidad del Marketplace es que a quién se atribuya dicha condición le resultaría posible utilizar un mecanismo comercial llamado de “Integración” con la plataforma del Gateway Mercadopago. Este mecanismo consiste en la posibilidad de cobrar una comisión por cada una de los pagos realizados en el Marketplace. Esta opción se ofrece a los titulares de

sitios en el siguiente link:

<https://www.mercadopago.com.ar/developers/es/guides/faqs/integrations/> (in fine)⁴⁹ ,
donde puede observarse la siguiente pantalla, a saber:



7.8.3. Las herramientas digitales como Sistema.

En este acápite se analiza la interacción de las herramientas digitales gestionadas por el ENTUR en función de los objetivos y metas del Organismo, conforme el mandato legal que este tiene.

Las 3 contrataciones se realizan en igual periodo y constituyen un paquete de herramientas que dependen internamente de los mismos agentes. La herramienta BA Tours aparenta reflejar la totalidad de la oferta del sector turístico, pero lo hacen solo de aquellos que realizan adhesiones al sistema y cuentan con el gateway de MercadoPago, se destaca que las herramientas Planner y Travel ofrecen la posibilidad de realizar reservas de actividades con cargo por medio de una redirección a BA Tours. En Planner y Travel hay actividades gastronómicas y algunas otras que consignan la página web del oferente.

⁴⁹ Imagen obtenida de internet 10/08/19.

En relación con las contrataciones de Planner Ba y TRavel Buenos Aires también fueron contrataciones directas justificadas en que se trata de tecnología producida en el exterior. Por otro lado se destaca que tanto la adquisición de los programas y licencias y los costos demantenimiento y operación de las 3 contrataciones son pagadas desde su adquisición en 2016 por el GCBA.

No se desprende de los actos administrativos decisorios de adquisición y mantenimiento de los elementos en cuestión, la forma en que los mismos se adecuan a una política pública de difusión y promoción general del sector turístico de la Ciudad. Tampoco se pudo comprobar la existencia de indicadores de gestión que permitan medir el impacto de las herramientas en las políticas públicas locales, si bien se guardan estadísticas.

7.9. Recursos humanos

De la información suministrada por el ENTUR, se analizaron los recursos humanos, para el año 2016 (programa presupuestario 65, actividad 10).

El ENTUR en el ejercicio auditado contaba con una dotación total de 108 personas en la dirección, siendo 6 gerentes (un gerente pertenece a la planta permanente) y 5 subgerentes (4 son parte de la planta permanente).

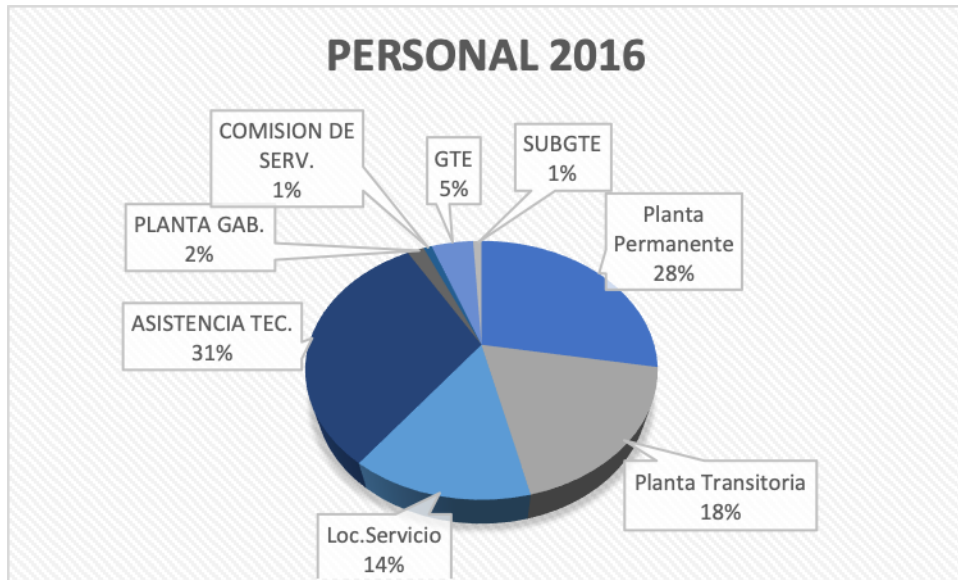
En cuanto a las guías de turismo para el 2016: eran un total de 11 guías, de los cuales 3 pertenecían a la planta permanente y 6 a la planta transitoria y 2 a locación de servicio.

Cuadro N° 12: Distribución de los RR.HH en la DG de Desarrollo y Competitividad de la oferta en el año 2016

PERSONAL 2016	
Planta Permanente	30
Planta Transitoria	20
Loc.Servicio	15
ASISTENCIA TEC.	34
PLANTA GAB.	2
COMISION DE SERV.	1
GTE	5
SUBGTE	1
TOTAL	108

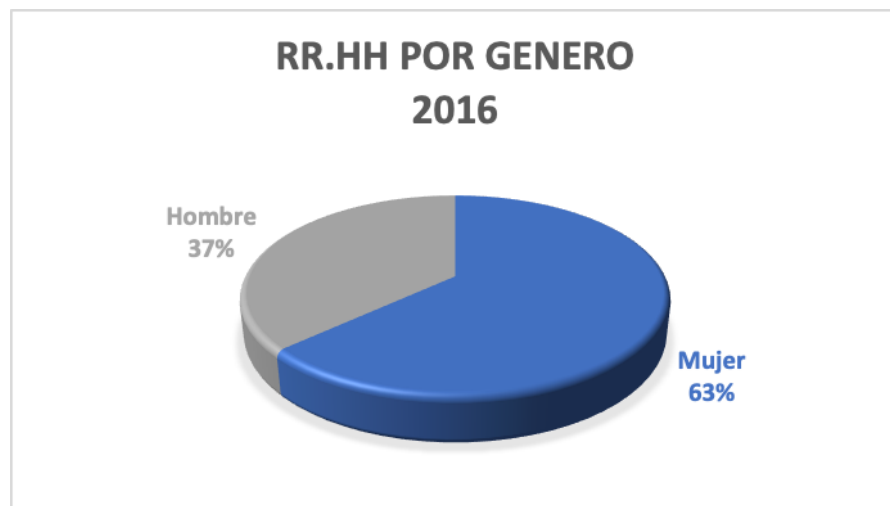
Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por el auditado

Gráfico N° 8: Distribución de los RR.HH en la DG de Desarrollo y Competitividad de la oferta



Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por el auditado

Gráfico N° 9: Distribución de los RR.HH en la DG de Desarrollo y Competitividad de la oferta en el año 2016, según el género.



Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por el auditado

Cuadro N° 13: categorías de los RRHH

	Gte.	Sub Gte	Planta Permanente	Planta Transitoria	Loc. Servicio	Asistencia Técnica	Planta Gabinete	Comisión de Serv.	TOTAL
2016	5	1	30	20	15	34	2	1	108
2015	3	2	29	19	21	16	4	0	94
2014	2	1	29	0	20	12	3	0	67

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por el auditado

Cuadro N° 14: Comparación de categorías de los RRHH 2014-2015-2016

	2014	2015	2016	2014 vs 2015	2014 vs 2016	2015 vs 2016
Planta Permanente	29	29	30	0,00%	3,45%	3,45%
Planta Transitoria	0	19	20	n/a	n/a	5,26%
Locación servicio	20	21	15	5,00%	-25,00%	-28,57%
Asistencia Técnica	12	16	34	33,33%	183,33%	112,50%
Planta de Gabinete	3	4	2	33,33%	-33,33%	-50,00%
Régimen Gerencial	3	5	6	66,67%	100,00%	20,00%
Total	67	93	107			

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por el auditado

En la comparación trianual, se puede observar que la asistencia técnica (convenio con la UBA) se incrementó casi un 200% dentro de las modalidades de relación del personal de la Dirección General, disminuyendo las locaciones de servicios y aumentando un 3% la planta permanente.

7.10 Registros

Corresponde al Ente de Turismo de la C.A.B.A. (ENTUR) la administración y control de los Registros de quienes prestan servicios al turista, conforme las categorías que se establecen legalmente y que a continuación se detallan:

7.10.1 REGISTRO DE PRESTADORES TURÍSTICOS

-Ley 600 - Ley de Turismo de la C.A.B.A (texto consolidado al 2016). Crea el Registro de

Prestadores Turísticos (no obligatorio). Sanción: 07/06/2001. Promulgación: 03/07/2001. Publicación Boletín Oficial (BOCBA) N° 1229 del 10/07/2001.

Se considera Prestador de Servicios Turísticos la persona física o jurídica que proporcione, intermedie o contrate con el turista, toda prestación de los servicios a que se refiere la Ley. Este registro reviste carácter no obligatorio y obliga al prestador a brindar los servicios a los turistas en términos convenidos y en un todo de acuerdo con la información suministrada por el prestador al Organismo de Aplicación.

Las obligaciones de los inscriptos se extienden a otras normas, vgr; Ley N° 757 de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios o la Ley N° 447 Marco de las políticas para la plena participación e integración de las personas con necesidades especiales, así como un recuadro con tipografía destacada con la siguiente leyenda que incluya un teléfono de denuncias: "En todo el territorio de la República Argentina se castiga con hasta quince (15) años de prisión a quienes participen en actos de prostitución infantil corrupción y/o de abuso sexual a menores de dieciocho (18) años. Denuncie ante la autoridad competente al tomar conocimiento de algún caso de práctica de explotación sexual comercial en niños/as y adolescentes."

La autoridad de Aplicación se reserva la posibilidad de efectuar inspecciones de verificación a los prestadores de servicios turísticos inscriptos. Asimismo, se prevé la potestad de unificar cualquier Registro que esté bajo su competencia, a fin de contar con sólo un Registro sobre cada tema. Las funciones inspectivas también incluyen la posibilidad de aplicar sanciones de conformidad a lo establecido en la reglamentación pertinente⁵⁰

⁵⁰ **Dto. 1158/GCBA/2002 - De las sanciones:**

Artículo 26.- 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.

Artículo 27.- La Subsecretaría de Turismo procederá, por vía de Resolución, a la exclusión del Registro de Prestadores Turísticos a aquel prestador que incurriera en alguna de las siguientes causales: 1. Incumplimiento del artículo 13 inciso b) de la Ley N° 600. 2. Clausura del establecimiento prestatario en virtud de una orden dictada por otro órgano del Estado. 3. Aplicación de tres apercibimientos al prestador.

Artículo 28.- 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.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

También la Ley dicta que cuando un turista fuere perjudicado en su persona o en sus bienes por un prestador de servicios turísticos, el Organismo de Aplicación *debe* brindar el asesoramiento respectivo y realizar las gestiones, conforme a su competencia, ante los organismos pertinentes, a los efectos de encauzar las acciones legales que correspondan.

-Decreto 1158/GCBA/2002 - Reglamenta la Ley 600 de Turismo. Establece requisitos para los Prestadores Turísticos. **Sanción:** 11/9/2002. Publicado Boletín Oficial (BOCBA) N°1528 del 18/9/2002.

De los derechos de los prestadores

El Art. 24 del Decreto, determina que 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

Todo prestador debidamente registrado tiene derecho a participar en los programas de capacitación turística de acuerdo al cronograma que fije anualmente la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística.

De las sanciones

Según lo establecido en el Art. 26 del Decreto reglamentario, será pasible de apercibimiento por Resolución de la Subsecretaría de Turismo⁵¹, todo aquel prestador que

Ley N° 600 - Art. 13 - Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos.- Son obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos.....b) 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 presente Ley, sus reglamentaciones, normas afines y complementarias y en la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios; c) suministrar al Organismo de Aplicación los datos y la información que aquel le solicite referidos a su actividad a los fines estadísticos.

⁵¹ Para el período auditado corresponde al ENTUR.

incumpliere con lo dispuesto en el artículo 13 inciso c) de la Ley N° 600⁵². Es así que la autoridad de aplicación procederá, por vía de Resolución, a la exclusión del Registro de Prestadores Turísticos a aquel prestador que incurriere en alguna de las siguientes causales:

1. *Incumplimiento del artículo 13 inciso b) de la Ley N° 600⁵³.*
2. *Clausura del establecimiento prestatario en virtud de una orden dictada por otro órgano del Estado.*
3. *Aplicación de tres apercibimientos al prestador.*

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

Del Consejo Consultivo de Turismo

En el Art. 29 del Decreto, se estipula que el Consejo Consultivo de Turismo que estará presidido por el Poder Ejecutivo a través de la Subsecretaría de Turismo del GCBA (hoy correspondiente al ENTUR), estará formado por un Comité Ejecutivo del que dependerán las siguientes comisiones permanentes de trabajo: Comisión de Producto Turístico, Comisión de Promoción, y Comisión de Seguimiento de Gestión. El Comité Ejecutivo del Consejo se integra con dos miembros designados por cada una de las siguientes asociaciones: Asociación de Agentes de Viajes de Buenos Aires; Asociación de Organizadores de Congresos, Ferias, Exposiciones y Afines de la República Argentina; Asociación de Hoteles de Turismo-Bs. As.; Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías y Cafés de Buenos Aires; Cámara de Rentadoras de Autos y dos por la Subsecretaría de Turismo.

Son funciones del Consejo Consultivo de Turismo aquellas contenidas en los términos del artículo 10 de la Ley N° 600.

⁵² Ver nota al pie 1.

⁵³ Ver nota al pie 1.

El Poder Ejecutivo convocará al Consejo Consultivo de Turismo como mínimo una vez al mes, y éste se expedirá sobre el presupuesto anual y el informe de gestión trimestral.

En el término de 180 días desde la entrada en vigencia de la presente norma, el Consejo Consultivo de Turismo elaborará su propio reglamento interno de funcionamiento y lo pondrá a consideración del Subsecretario de Turismo para su aprobación.

Este Registro incluye las siguientes sub-categorías de servicios turísticos:

7.10.1.1 De las Empresas de Viajes y Turismo

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 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, además de los requisitos enumerados en el Artículo 4º, el solicitante deberá acompañar copia certificada emitida por el actual Ministerio de Turismo de la Nación, en la que conste el cumplimiento de la Resolución N°1027/2005⁵⁴ del mencionado organismo nacional.

- **Incidencia en la muestra:**

Sobre agencias de viaje se realizó una muestra de 5, 40% (2 agencias) no consta en el expediente copia del Contrato Social, 20% (1 agencia) no consta en el expediente el Acta de Designación de Autoridades, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de habilitación de la AGC, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de la inscripción en Ingresos Brutos, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de la licencia definitiva.

- **Resultado del relevamiento:**

Cuadro N° 15: Registro de Prestadores Turísticos – Agencias de Viajes

⁵⁴Crea el Registro de Agentes de Viaje con una sección especial dedicada a Agencias de Turismo que operan bajo la modalidad de Turismo Receptivo con viajeros del exterior (esta Resolución N°1027/2005 derogó a la Resolución 532/2001).

REGISTRO DE PRESTADORES TURÍSTICOS	RAZÓN SOCIAL				
AGENCIAS DE VIAJE	Gador Viajes	Interplanet S.A	EVT LAN & KRAMER	Mai 10 SRL	Plaza Bohemia
PRESENTA CONTRATO SOCIAL (SI/NO)	SI	SI	SI	NO	NO
PRESENTA ACTA DE DESIGNACIÓN DE AUTORIDADES (SI/NO)	SI	SI	SI	NO	SI
POSEE HABILITACIÓN (SI/NO)	SI	SI	SI	NO	SI
CATEGORIA DE AGENCIA DE VIAJE (EVT, AT,AP)	EVT	EVT	EVT	EVT	EVT
PRESENTA CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN DE INGRESOS BRUTOS	SI	SI	SI	NO	SI
PRESENTA LA LICENCIA DEFINITIVA (SI/NO)	SI	SI	SI	NO	SI

Fuente: elaborado por este equipo de auditoría según Respuesta a Nota AGCBA N° 607

7.10.1.2 Del Transporte Turístico Terrestre

Se entiende como Servicio de Transporte Turístico Receptivo 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. Deben respetar requerimientos de la CNRT.

7.10.1.3 De los Congresos, Ferias y Exposiciones

Conforme a los arts. 14, 15 y 16 del mentado DECRETO 1158/GCBA/2002 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.

Estas empresas 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 CABA.

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, además de los requisitos enumerados en el artículo 4º del citado decreto, 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.

- **Incidencia en la muestra:**

Formaron parte de la muestra las razones sociales que se enuncian a continuación: Centro Costa Salguero y Uniline Exhibitions S.A.

- **Resultado del relevamiento:**

No se verificó la existencia de la plancheta de habilitación del Complejo Costa Salguero SA, de acuerdo con las actuaciones que fueran puestas a disposición por el organismo auditado⁵⁵.

7.10.1.4 De los Establecimientos Gastronómicos

Aquellos establecimientos gastronómicos, que cumplieren los recaudos exigidos en el artículo 19 del Decreto, podrán inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos en algunas de las siguientes categorías:

1. Bar Notable.
2. Bar o Restaurante temático.
3. Tanguería.
4. Restaurante.

⁵⁵ Conf. PT N° 51 Registro Congreso, Ferias y Exposiciones

• **Incidencia en la muestra y Resultado del relevamiento:**

Cuadro N° 16: Registro de Prestadores Turísticos – Establecimientos gastronómicos.

Check list Restaurantes y tanguerías								
Restaurante	Cuit	Acta de Autoridades	Habilitación	Carta de compromiso	Menú turístico	Menú dos idiomas	Personal Uniformado	Tarjeta o moneda extranjera
Chiquilín	30707694242	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Querandí	33645949639	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Esquina Homero Manzi	30707044299	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Happening	30651222997	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Pizza Roma	30610445396	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Bar La Academia	30688351274	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Café de la "U"	20083150050	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple
Antigua Tasca de Cuchilleros	30709770906	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Fuente: elaborado por equipo de auditoría según Respuesta a Nota AGCBA N°

La muestra constó de 8 establecimientos de los cuales el 100% presentó Acta de Autoridades, el 87% (7) presentó Habilitación y el 13%⁵⁶ (1) no cumplió el requisito. El 100% presentó Carta de compromiso, El 62% (5) declaró que posee Menú Turístico y el 38%⁵⁷ (3) no declaró cumplir el requisito, coincidiendo ello con tener el Menú en dos idiomas.

⁵⁶ EX-2015-17477410

⁵⁷ EX-2015-03802338; EX-2015-17477410; Uno de los casos no posee N° de expediente: CUIT 30707044299

7.10.1.5 Alquiler de autos sin chofer

El art. 20 del DECRETO 1158-GCBA-2002 del 11/09/2002 BOCBA N° 1528/2002 establece que *“Podrán solicitar su inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos aquellas empresas que presten el Servicio de Alquiler de Autos sin Chofer”*.

Entre los requisitos para la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos el art. 4 del mencionado Decreto expresa: *“... podrán inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos de la CABA, debiendo acompañar junto con la solicitud de inscripción, la documentación que acredite lo siguiente: - Razón social. - Autoridades: acta de designación. - Datos del prestador: domicilio, teléfono, fax, e-mail, página Web. - Habilitación para funcionar en el carácter cuya inscripción se solicita. - Carta Compromiso de adhesión a los principios de la Ley N° 600. -Copia certificada de la disposición de categorización o del certificado de categorización.*

A los efectos de la inscripción, además de los requisitos enumerados en el artículo 4º el peticionante deberá acompañar la siguiente documentación:

1. **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.
2. **Copia de la plancheta de habilitación** para el rubro agencias comerciales, de empleo, turismo, inmobiliaria o la que en el futuro la reemplace.
3. **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.

- **Incidencia en la muestra:**

Formó parte de la muestra la razón social Annie Millet Hertz.

- **Resultado del relevamiento:**

Se verificó la existencia del cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la normativa vigente, por lo que no hay nada que observar⁵⁸.

7.10.2 REGISTRO PARA GUÍAS DE TURISMO

Ley 1264 – Regula la actividad de los Guías profesionales de turismo en la C.A.B.A. Crea el Registro para Guías de Turismo (obligatorio). Sanción: 04/12/2003. Promulgación: 07/01/2004. Publicada Boletín Oficial (BOCBA) N°1860 del 19/01/2004.

La Ley 1264 tiene por objeto regular la actividad de guía de turismo en el ámbito de la CABA considerándola como actividad de interés público para el desarrollo turístico, la protección de los turistas en la Ciudad de Buenos Aires y la preservación y difusión del patrimonio cultural, arquitectónico y urbanístico local.

Para ello, entiende por guía de turismo a toda persona física que preste servicios de recepción, acompañamiento, orientación, y transmisión de información a personas o grupos en visitas y/o excursiones, en el ámbito de la CABA.

CATEGORÍAS Y FUNCIONES DE LOS GUÍAS DE TURISMO. Los guías de turismo desarrollan su actividad conforme las siguientes categorías (Art. 3):

a) **Guía Local**: su actividad comprende la recepción, el desplazamiento, acompañamiento, suministro de información y asistencia a personas o grupos de personas en circuitos turísticos que se inicien en la CABA y que se desarrollen tanto dentro de la jurisdicción como fuera de ella.

b) **Guía Temático**: su actividad comprende la recepción, acompañamiento y la transmisión de información especializada sobre alguna materia en particular, a personas o grupos de personas en circuitos turísticos en el ámbito de la CABA.

c) **Guía de Sitio**: es aquel que se desempeña a pedido de un organismo, institución o empresa, sin salir de los límites de un lugar determinado, para lo que adquirió

⁵⁸ Conf. PT N° 49 Registro Rentadora de Autos

conocimientos técnicos y prácticos.

ORGANISMO DE APLICACIÓN. La Ley establece en su art. 4° que la máxima autoridad en materia de turismo en el ámbito de la CABA, es el Organismo de Aplicación de la presente Ley. Resulta de importancia tener en cuenta que la estructura administrativa en materia de turismo fue modificándose y para el período auditado corresponde al ENTUR la aplicación de la Ley en análisis.

CREACIÓN DEL REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO – La Ley 1.264 en su art. 5° crea el Registro de Guías de Turismo de la CABA estableciendo que el mismo depende del Organismo de Aplicación de la presente Ley.

OBLIGATORIEDAD DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO (Art. 6)- La inscripción en el Registro de Guías de Turismo es condición obligatoria para el ejercicio de dicha actividad en el ámbito de la CABA conforme las categorías establecidas en el artículo 3° de la Ley en análisis.

REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO- En el artículo 7 se establece cuáles son los requisitos para la inscripción en el Registro de Guías de Turismo:

- a.- Ser argentino, nativo, por opción o naturalizado, o extranjero con más de tres (3) años de residencia en el país;
- b.- Para la categoría “Guía Local” deberá presentar título habilitante de guía de turismo, expedido por universidad, instituto o entidad pública o privada, reconocida oficialmente en el ámbito nacional o de la CABA;
- c.- Para la categoría denominada “Guía de Sitio” debe ser presentado y avalado por la institución donde cumple sus funciones;
- d.- Para la categoría “Guía Temático” deberá presentarse título de nivel terciario o universitario que acredite la especialización en la materia de que se trate y aprobarse los cursos que determine el Organismo de Aplicación, los que deberán tener como mínimo una carga de cien (100) horas cátedra y no superar como máximo la cantidad de ciento cincuenta (150) horas cátedra;
- e.- En caso de título extranjero es necesario acreditar homologación expedida por el

Ministerio de Educación. Los interesados en acceder a la inscripción, deben expresarse correctamente en idioma castellano.

ACREDITACIÓN DE IDIOMAS - Los guías de turismo que soliciten la inscripción al Registro, así como aquellos guías que tengan su credencial en vigencia, podrán solicitar la acreditación del conocimiento de idiomas según determine la Autoridad de Aplicación.

EXCEPCIÓN DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO - Quedan exceptuados de la inscripción en el Registro, aquellas personas que de manera ocasional acompañan alumnos a los atractivos naturales o culturales de interés, a quienes no corresponde la percepción de retribución adicional por los servicios de guiada.

CREDENCIAL - CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN – RENOVACIÓN CADA 4 AÑOS- El Organismo de Aplicación otorgará a los inscriptos una credencial que debe renovarse cada cuatro (4) años. Su uso es personal e intransferible y debe exhibirse durante la prestación del servicio. El contenido y condiciones de renovación serán establecidos por el Organismo de Aplicación (Art. 10).

DERECHOS DE LOS GUÍAS DE TURISMO- Los museos, exposiciones, ferias, bibliotecas y otras instituciones de interés turístico dependientes del GCBA, deben facilitar el ingreso a los guías de turismo en forma gratuita con la sola presentación de la credencial que así los acredite.

OBLIGACIONES DE LOS GUÍAS DE TURISMO- Según lo normado en el Art. 12 son obligaciones de los Guías de Turismo:

- a) La exhibición de la credencial en vigencia;
- b) Suministrar información veraz sobre el patrimonio o atractivos turísticos, así como impedir acciones que deterioren o destruyan los mismos;
- c) Evitar poner en riesgo la vida y la salud de los turistas a su cargo o abandono de estos;
- d) Facilitar el desarrollo de la actividad de otro guía.
- e) Comparecer ante el Organismo de Aplicación en los plazos que esta establezca, prestando su colaboración y asistencia con la premura y celeridad que exijan los

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

procedimientos administrativos dirigidos a constatar la existencia de incumplimientos de las obligaciones a su cargo.

f) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentaciones y disposiciones en vigencia relacionadas con el quehacer turístico, el tránsito y toda otra norma de carácter general.

g) Comunicar en forma inmediata las deficiencias que advierta en los servicios turísticos, conservación y mantenimiento de atractivos y lugares de visita, sean de propiedad privada o del Estado, a las autoridades competentes.

h) No desempeñarse simultáneamente como chofer del medio que transporta al grupo que guía.

i) No inducir a los turistas a comprar artículos en determinados comercios.

j) No solicitar a los viajeros retribuciones especiales, directa o indirectamente, fuera de las establecidas previamente a la contratación de sus servicios.

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA CONTRATACIÓN DE GUÍAS INSCRIPTOS EN EL REGISTRO - Las empresas que ofrecen servicios de visitas guiadas deben contratar para el ejercicio de dicha actividad, a los guías de turismo inscriptos en el Registro que cumplan con los requisitos previstos en la ley.

DERECHOS DEL USUARIO - Son derechos del usuario del servicio de guía de turismo:

a) Recibir en todo momento información objetiva, amplia y veraz;

b) Exigir a la persona física que ejerce la actividad de guía y/o a la persona jurídica con la que contrate sus servicios, la entrega por escrito del programa detallado de la visita, el idioma en el que se desarrollará, su duración, su precio total y la categoría de inscripción en el Registro que corresponda al guía, con anterioridad a la contratación del servicio, salvo, respecto de la información del precio total, cuando se tratara de los servicios prestados dentro de un paquete turístico.

CAPACITACIÓN PERMANENTE PARA LOS GUÍAS INSCRIPTOS- El Organismo de Aplicación propenderá a la capacitación y formación permanente de los inscriptos en el Registro de Guías de Turismo, pudiendo participar de todas las actividades institucionales

educativas públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones intermedias y entidades representativas del sector.

RECURSOS- Los gastos que demande el cumplimiento de la Ley en análisis serán imputados a la partida asignada al Organismo de Aplicación en el Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos, es decir, los recursos dispuestos para las actividades de capacitación para Guías, las actividades administrativas e inspectivas desarrolladas por la Autoridad de Aplicación surgen del Presupuesto Anual destinado al ENTUR.

La autoridad de aplicación tiene prevista la posibilidad de aplicar sanciones por incumplimientos de los guías.

-Decreto 1741/GCBA/2007 - Reglamenta la Ley 1264 de Guías de Turismo. Sanción: 28/11/2007. Publicado Boletín Oficial (BOCBA) N°2823 del 3/12/07.

El Decreto reglamentario establece que el Registro de Guías de Turismo tendrá las siguientes funciones (Art. 5):

- a. Recibir y tramitar las solicitudes de inscripción.
- b. Efectuar las convocatorias a examen.
- c. Coordinar las evaluaciones y actividades de capacitación, para la inscripción en el Registro y la renovación de la inscripción, según corresponda.
- d. Inscribir a los/las interesados/as.
- e. Confeccionar y expedir las credenciales
- f. Verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley, labrando actas de infracción y dando intervención a las autoridades competentes.
- g. Registrar las sanciones que se apliquen.
- h. Difundir el listado de los/las Guías inscriptos/as, sus obligaciones y los derechos que correspondan a los/las usuarios/as de servicios de guiada.

REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN (Art.7) - A los efectos de la inscripción en el Registro, los/las interesados/as deberán:

Acompañar copia del DNI. Los extranjeros deberán acreditar su identidad mediante

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

presentación del documento vigente con el que ingresaron al país.

La residencia deberá acreditarse mediante disposición de radicación extendida por la Dirección Nacional de Migraciones.

Al momento de la presentación de la solicitud de inscripción, el/la interesado/a deberá constituir domicilio en el ámbito de la CABA, donde se tendrán por válidas todas las notificaciones que se le efectúen durante la tramitación de la inscripción y una vez que esta fuere otorgada.

La autoridad de aplicación convocará a la evaluación para la categoría denominada guía local, al menos, dos veces por año.

Incidencia en la muestra y Resultado del relevamiento:

Del Registro correspondiente a Guías de Turismo sobre una muestra de 29 inscriptos; 3% (tres por ciento-1 guía) no consta en el expediente copia del DNI, 34% (treinta y cuatro por ciento- 10 guías) no consta en el expediente copia de título habilitante y 10% (diez por ciento – 3 guías) el número de legajo en el expediente corresponde al Registro anterior, 72% (setenta y dos por ciento – 21 guías) no acreditan en el expediente idioma con certificado alguno y en el 100% (cien por ciento) de los casos no acreditan en el expediente la actualización semestral requerida en la normativa.

7.10.3 REGISTRO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS -

Ley 4631 - Regula los alojamientos turísticos en la C.A.B.A. Crea el Registro de alojamientos turísticos (obligatorio). Sanción: 04/07/2013. Promulgación: 30/07/2013. Publicada Boletín Oficial (BOCBA) N°4214 del 13/08/2013. Se encuentra sin reglamentar a la fecha.

Tiene por objeto la regulación en materia de clasificación, categorización, inscripción y control de los establecimientos en los que se brindan los servicios de alojamiento turístico en el ámbito de la CABA.

Están comprendidos en las disposiciones de la Ley de Alojamientos Turísticos, aquellos titulares de establecimientos que desarrollen la actividad en la CABA., que es aquel servicio que se presta en establecimientos de uso público, en forma habitual o temporaria, por una

tarifa y un período determinado, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en ellos.

Solamente se puede ofrecer y/o brindar el servicio de alojamiento turístico en establecimientos autorizados, clasificados, categorizados e inscriptos en el Registro de Prestadores Turísticos creado por la Ley 600.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL ENTUR. Son funciones y atribuciones de la autoridad de aplicación:

1. Determinar los requisitos generales y específicos que deben cumplir los establecimientos para su inscripción en cada clase, categoría y modalidad de especialización, a través de la reglamentación de la presente⁵⁹ y sus normas complementarias.
2. Evaluar, clasificar, categorizar e inscribir en el Registro correspondiente a los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento turístico.
3. Inspeccionar, mediante funcionarios acreditados, las cualidades del edificio y el equipamiento.
4. Recepcionar y tramitar las denuncias que se originen por incumplimiento.
5. Aplicar sanciones a los titulares de establecimientos de alojamiento turístico cuando incurrieren en infracciones.
6. Recepcionar, sistematizar y publicar las tarifas presentadas por los titulares de los establecimientos.
7. Brindar asesoramiento en anteproyectos destinados a alojamiento turístico.
8. Determinar y aplicar los aranceles correspondientes para la realización de los trámites de clasificación, categorización, inscripción y sus renovaciones.
9. Intimar las correcciones y/o a fijar la recategorización que corresponda, sin perjuicio de las sanciones aplicadas.

⁵⁹ La Ley 4631 no se encuentra reglamentada a la fecha.

OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Son obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico las siguientes:

1. Contar con la autorización otorgada por la autoridad de aplicación y encontrarse inscriptos en el registro correspondiente.
2. Exhibir en forma clara, visible y legible en el frente externo del establecimiento la denominación, clase y categorización que le corresponda, conforme el modelo estandarizado que establezca la autoridad de aplicación.
3. Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría, y número de inscripción en el registro correspondiente en toda publicidad o material de propaganda impresa, correspondencia, facturas, papelería comercial, publicidad y folletería.
4. Presentar, ante la autoridad de aplicación, el cuadro tarifario de los servicios ofrecidos con una antelación no menor a los siete (7) días de su puesta en vigencia.
5. Exhibir en lugar accesible y visible, las tarifas y prestaciones.
6. Informar al huésped antes de su admisión al alojamiento turístico, la tarifa a aplicar a su estadía.
7. Exhibir de manera clara, visible y legible, un cartel indicador de toda moneda extranjera que se acepte en los mismos como medio de pago, y su valor en moneda nacional.
8. Llevar registro manual, en un libro foliado y rubricado o electrónico, consignando entradas y salidas, donde deberá quedar asentada toda persona que ingrese al establecimiento, en calidad de pasajero, indicando: apellido y nombre, nacionalidad, procedencia, domicilio, estado civil, documento de curso legal vigente que acredite su identidad, fecha y hora de ingreso y de egreso.
9. Dar cumplimiento a las normas dictadas por los órganos competentes en las siguientes materias: construcción y edificación, instalaciones y funcionamiento de maquinaria, provisión de agua, disposición de residuos sólidos, accesibilidad, incendios y toda otra normativa ambiental, de seguridad e higiene y de preservación del patrimonio natural

y cultural vigente.

10. Conservar en buenas condiciones de higiene y funcionamiento las instalaciones del establecimiento.
11. Disponer de facilidades para personas con capacidades diferentes, conforme normativas vigentes.
12. Comunicar a la autoridad de aplicación toda modificación de la estructura edilicia, debidamente habilitada, de los servicios o de cualquiera de las condiciones en las que fue obtenida la autorización y registración correspondiente, así como también su cierre transitorio o definitivo, con al menos veinte (20) días de anticipación a la fecha en que se produzca.
13. Notificar la transferencia, venta o cesión del establecimiento dentro de los cinco (5) días de producida.
14. Propiciar la capacitación continua para los empleados del establecimiento, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del sector, las nuevas tecnologías aplicadas y el manejo de los dispositivos de protección contra incendios y demás medidas que deben adoptar los establecimientos en caso de siniestro.
15. Informar a los huéspedes, con la debida antelación, la política del establecimiento sobre tenencia de mascotas.
16. Informar a los huéspedes, con antelación, la política del establecimiento sobre áreas para fumadores y no fumadores.
17. Asegurar que en todo momento los servicios prestados respeten los procedimientos previstos para alcanzar los niveles de calidad requerido.
18. Brindar los servicios ofrecidos conforme a las fechas acordadas y las condiciones pactadas.
19. Disponer de servicio de asistencia médica de urgencias las 24 horas y un botiquín de primeros auxilios.
20. En las habitaciones se deberá exhibir el material impreso con condiciones, políticas y disposiciones sobre:

- a) Servicios ofrecidos, propios y/o tercerizados.
- b) Tarifas de teléfono y cualquier otro servicio de comunicación.
- c) Lavandería, limpieza en seco y planchado.
- d) Cartas de menús con precios.
- e) Otros servicios, tanto gratuitos como pagos, ofrecidos por el hotel.

21. En cada habitación habrá un ejemplar del Reglamento interno.

22. Proporcionar el servicio de custodia de dinero y objetos de valor que entregan los huéspedes.

23. Cuidar de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes.

24. Garantizar dentro del establecimiento la seguridad de los huéspedes y sus pertenencias.

25. Respetar la capacidad máxima de plazas autorizadas para cada unidad de alojamiento.

Los tipos de alojamientos previstos son:

A. Hotel: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría, en habitaciones con baño privado y ocupa la totalidad de un inmueble, constituyendo sus servicios y dependencias un todo homogéneo.

B. Apart-Hotel: Establecimiento que agrupa unidades de alojamiento integradas en uno o más edificios que se encuentren dentro de un mismo predio, sujeto a administración centralizada y que ofrece los servicios complementarios que para cada categoría se determinan. Cada unidad cuenta como mínimo con área de dormitorio, baño privado, estar/comedor debidamente amoblado y cocina con equipamiento que permita la elaboración y conservación de alimentos, distribuidos en uno o más ambientes.

C. Hotel Boutique: Establecimientos de alojamiento definido por la caracterización de un estilo único, que brinda alojamiento con servicios complementarios, ocupando la totalidad de un edificio, que posee características especiales, peculiaridad en sus instalaciones o en sus prestaciones de servicios, sean de nueva construcción o no, destacándose por el valor

artístico del inmueble, su diseño, ambientación, o la especialización; a este efecto se tendrá en cuenta la unidad entre la arquitectura, la decoración, las actividades y/o servicios o cualquier otro factor similar que determine su diferenciación.

D. Cama y Desayuno / Hostal / Bed&Breakfast: Establecimiento que ocupa la totalidad de un inmueble con una unidad de explotación, en el que sus propietarios brindan un servicio personalizado, de tipo artesanal de cama y desayuno.

E. Albergue Turístico / Hostel: Establecimiento que ocupa la totalidad de un inmueble o un conjunto de edificios de unidad de explotación, en el que se brinda alojamiento en habitaciones compartidas pudiendo contar con habitaciones privadas, con baños compartidos y/o privados, que cuenta con espacios comunes de estar, comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, facilitando así la integración sociocultural entre los alojados, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios.

F. Hospedaje Turístico / Residencial Turístico: Establecimiento que presta servicios semejantes al hotel y que por sus características, condiciones, instalaciones y servicios no puede ser considerado en la categoría mínima hotelera.

G. Campamento Turístico / Camping: Establecimiento que en terreno debidamente delimitado, ofrece al turista, sitio para pernoctar al aire libre, bajo carpa, en remolque habitable o en cualquier elemento similar fácilmente transportable y que preste además, los servicios de agua potable, provisión de energía eléctrica, sanitarios y recepción.

7.10.3.1 Resultado del relevamiento

En el período auditado, la ley referida ut supra se encontraba vigente pero sin reglamentar. Su antecedente normativo fue la Ordenanza Nº 36136, expresamente derogada por la Ley 4631⁶⁰, y desde su derogación, los Alojamientos turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentran sin registro particular y obligatorio. Desde 2013 los mismos se

⁶⁰ Ley 4631: OBJETO: La presente Ley tiene por objeto la regulación en materia de clasificación, categorización, inscripción y control de los establecimientos en los que se brindan los servicios de alojamiento turístico en el ámbito de la CABA.

pueden inscribir en el Registro de Prestadores turísticos creado por la Ley 600, la cual dispone en su Art 14 que dicha inscripción es de carácter voluntario⁶¹. Esta Ley no incluye la categorización de los Alojamientos, por lo tanto, los inscriptos desde 2013 no cuentan con categorización reglamentaria, y se encuentran funcionando hasta el día de la fecha bajo estándares ajenos a la intervención del ENTUR.

Por no encontrarse operativo el Registro de Alojamientos Turísticos se subsume en el de Prestadores de Servicio Turístico que es de carácter voluntario, tal como lo informara el auditado, y no de acuerdo con la Ley 4631 argumentando que dicha norma no se encuentra reglamentada.

Sin embargo, el auditado al aportar el Registro de Prestadores de Servicio Turístico no ha incluido en el mismo lo concerniente al Registro de Alojamientos Turísticos de la C.A.B.A., lo que impide que se realicen controles sobre estos últimos.

A continuación, se presenta el listado de referencia, en el que no especifica cual o cuales establecimientos corresponden a cada año.

Cuadro N°17: “Listado de alojamientos turísticos registrados bajo la Ley 600 en el año 2017” (SIC).

1	RL-2017-02719666- -ENTUR		CACHI	MISIONES 123
2	RL-2017-02725053- -ENTUR		AEROPARQUE INN & SUITES	RAFAEL OBLIGADO 1221
3	RL-2017-02783009- -ENTUR		COSTA RICA	COSTA RICA 4137
4	RL-2017-02788552- -ENTUR		PATIOS DE SAN TELMO	CHACABUCO 752
5	RL-2017-02793385- -ENTUR		POSADA GOTAN	SANCHEZ DE LORIA 1618
6	RL-2017-02911825- -ENTUR		ARC RECOLETA	PEÑA 2155
7	RL-2017-02914126- -ENTUR		L'HOTEL PALERMO	THAMES 1564
8	RL-2017-02976845-ENTUR		CASASUR ART	CALLAO 1823
9	RL-2017-03009905- -ENTUR		1828 SMART HOTEL	FRAY JUSTO S. M. DE ORO 1828
10	RL-2017-7294360-DGDYCOF		CARLES HOTEL	JUNCAL 798
11	RL-2017-07975078 -DGDYCOF		ARENALES HOTEL	ARENALES 2984

⁶¹ Entrevista del 15 de abril de 2019.

12	RL-2017-09091604-DGDYCOF		PALO SANTO HOTEL	BONPLAND 2275
13	RL-2017-27241566- -ENTUR		MÉRIT SAN TELMO	Alsina 801

Fuente: ENTUR

El Ente de Turismo informa en su página web: travel.buenosaires.gob.ar, actualizada al mes de abril de 2019, un listado de “ALOJAMIENTOS REGISTRADOS. Registro de Prestadores Turísticos de la CABA”. Compuesto por 497 establecimientos. Y destaca que los alojamientos “con categoría” fueron registrados durante la vigencia de la Ordenanza N° 35.136/80 (derogada por la Ley 4631).

Los alojamientos incorporados luego de la entrada en vigencia de la Ley 4631 hasta el presente, son 74, figuran sin categoría hotelera y como pertenecientes al Registro de Prestadores Turísticos.

Cuadro N°18 “ALOJAMIENTOS REGISTRADOS” en la CABA a abril 2019 sitio web “travel.buenosaires.gob.ar”

Categoría	Cant
Hotel 1*	31
Hotel 2*	46
Hotel 3*	46
Hotel 4*	66
Hotel 5*	18
Apart	17
Apart 1*	2
Apart 2*	16
Apart 3*	4
Hosp A	99
Hosp B	78
Reg de Prestadores	74
	423

Fuente: Elaboración propia en base a información de travel.buenosaires.gob.ar

Vale aclarar que el listado precedente no ha sido provisto por el auditado. El número total de registrados nunca fue proporcionado por ENTUR.

Por lo expuesto, se plantea una limitación al alcance, debido a que el auditado no puede proveer información respecto al Registro de Alojamientos Turísticos.

A los efectos de su control y análisis, se desestiman los 13 registros enviados por el auditado que comprenden las incorporaciones de los años 2016 y 2017, ya que es notorio que no cumple con el requisito de integridad de la información que debe contener, y su verificación no sería relevante.

Por otro lado, el Ente de Turismo, a través de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta llevó a cabo una contratación a través del Proceso de Compra 9268-3033-CME16 de SERVICIO DE CONSULTORIA con el objetivo de asesoramiento bajo el formato de “Team Thinking” con el propósito principal de identificación, análisis y evaluación de tres hitos (el estado de situación actual, la fijación del objetivo final y la determinación del plan de acción para alcanzar dicho objetivo), focalizando en el área de “Registro de Prestadores” para el segmento de Alojamiento.⁶²

Dicho informe fue presentado en Enero de 2017, el cual fue elevado al Director General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta para su evaluación. Dicho informe y posteriores intervenciones o proyectos sobre la Ley 4631 quedan fuera del período auditado.

Cabe destacar que la mora reglamentaria es atribuible al auditado dado que la Ley 2647 delega en el ENTUR las capacidades reglamentarias sobre todas las cuestiones en las materias correspondientes al Sistema Turístico, así el Art3 de la citada Ley al determinar las funciones y facultades del Ente: en su inciso k) dice: *“Dictar los reglamentos necesarios en las materias de su competencia, a los cuales deberán ajustarse los prestadores de servicios turísticos o proponer a través del Ministerio proyectos de ley cuando eso así corresponda.”*

⁶² Respuesta a Nota AGCBA 516/19. – Archivo IF-2019-15413109-GCABA-DGTALET.

Por tanto, el retraso desde 2013 en la puesta en marcha del Registro creado por la Ley 4631 es observable exclusivamente al ENTUR y a su máximo nivel decisorio.

Luego del análisis de la situación, se puede concluir que los establecimientos en los que se brindan los servicios de alojamiento turístico en el ámbito de la CABA, desde el año 2013, se encuentra sin registración obligatoria para el funcionamiento, y además se encuentran sin la regulación en materia de clasificación, categorización, inscripción y control.

La mora reglamentaria de la Ley 4631 recae sobre ENTUR en su máximo nivel decisorio.

Habiéndose solicitado al ENTUR -en cuatro oportunidades- la solicitud de los registros de alojamientos turísticos, el auditado ha respondido con el envío de un listado de 13 alojamientos turísticos que corresponden a solicitudes de incorporación de dichos establecimientos para los años 2016 y 2017 al Registro de Prestadores Turísticos.

El auditado no puede precisar qué incorporaciones corresponden a 2016 (período bajo análisis de auditoría), dado que: *“En 2016 se produjo una demora desde el soporte de Registro de Legajo Multipropósito (RLM) en modificar el dato de unicidad de registración, por lo que los interesados en registrarse en 2016 quedaron en reserva para ser registrados al momento de la resolución del problema en 2017”* ⁶³.

Por lo que la incorporación de las solicitudes de inscripción al Registro de 2016, recién se efectivizaron en el año 2017.

Por lo expuesto, no se han relevado inscripciones de este tenor en el ejercicio en análisis, debido a que el auditado no pudo proveer información respecto al Registro de Alojamientos Turísticos que solicitaron su inscripción en 2016.

⁶³ Respuesta de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de ENTUR vía correo electrónico enviado a la Directora General de Cultura y Turismo el 5/4/2019.

7.10.4 Registro de Propiedades de Alquiler Temporario Turístico

La LEY 4632 ⁶⁴ regula las propiedades de alquiler temporario turístico en la CABA. Crea el Registro de propiedades de alquiler temporario (obligatorio para 4 o más unidades funcionales).

Establece un sistema de Registración de las propiedades dadas en locación temporaria con fines turísticos de manera habitual en el ámbito de la CABA.

Se encuentran comprendidos en las disposiciones de la Ley 4632, según lo establece el art. 2°, los propietarios, usufructuarios, cesionarios, apoderados y quienes administren, gestionen, exploten y/o comercialicen bajo cualquier título inmuebles en la modalidad locativa definida en el Artículo 3° de la Ley en análisis de manera habitual en el ámbito de la CABA, independientemente del domicilio o lugar de contratación.

El art. 3° de la Ley 4632, define el concepto de locación temporaria con fines turísticos, entendiéndose por tal, la locación que brinda alojamiento a turistas en viviendas amuebladas de manera habitual por un período no menor a una pernoctación y no mayor a los 6 meses. Se excluye el caso que un edificio destine todas las unidades a alquiler temporario con fines turísticos y las mismas pertenezcan a un mismo titular o se encuentren bajo una misma unidad de explotación comercial y deberán contar con la habilitación que corresponda a la clase de servicio que fije la ley de alojamiento turístico.

La AGC o el organismo que en el futuro la reemplace, registrará a los edificios completos mencionados y reglamentará la habilitación, fiscalización y recepción de las denuncias correspondientes.

A través del art. 6° de esta Ley, se crea en el ámbito de la CABA, el Registro de Propiedades de Alquiler Turístico Temporario, determinándose que el mismo será implementado y gestionado por la Autoridad de Aplicación (hoy ENTUR) y/o el Organismo que en el futuro la reemplace.

⁶⁴ Sanción: 04/07/2013. Promulgación: 30/07/2013. Publicada Boletín Oficial (BOCBA) N°4214 del 13/08/2013.

La Ley en análisis determina que el Ente de Turismo de la CABA (ENTUR), o el organismo que en el futuro lo reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente Ley.

El locador deberá suscribir con carácter de Declaración Jurada un acta en la que conste el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Contar con la registración conforme lo normado en el capítulo segundo de la presente y en la reglamentación que en consecuencia se dicte.
2. Cumplir con las disposiciones de seguridad, las técnico-constructivas y las referentes a personas con discapacidades y/o movilidad reducida de acuerdo a la normativa vigente en la CABA.
3. Exhibir en lugar visible de la entrada de la unidad o de la recepción del inmueble una copia del Certificado de inscripción al registro, establecido en el artículo 6, asignada por la autoridad de aplicación cuyas características serán determinadas por la normativa reglamentaria.
4. Incluir el número de inscripción en el registro que crea el artículo 6 en toda reserva y publicidad en la que se ofreciere el inmueble en locación, cualquiera fuere el medio o soporte en el que se realice, así como en el contrato a suscribir y en el formulario prenumerado que se adjuntará al mismo.
5. Constituir en el contrato y en el formulario del artículo octavo un domicilio especial en el ámbito de la CABA a los efectos de toda notificación que la autoridad de aplicación, las partes o cualquier organismo o repartición pública deba efectuar.
6. Informar al huésped al momento de efectuarse la reserva los servicios ofrecidos y las condiciones de los mismos. Asimismo, se deberá comunicar el horario de ingreso y egreso y la tarifa a aplicar a la estadía.
7. Notificar la transferencia, venta o cesión del inmueble, el cambio de destino o el cese de su ofrecimiento como propiedad de alquiler turístico temporario en los plazos y términos que establezca la reglamentación.
8. Brindar a los huéspedes las comodidades y servicios en las fechas y condiciones pactadas y a los que se obligara en la contratación suscripta.

9. En las unidades se deberá exhibir en material impreso:

- a) condiciones y políticas de los servicios ofrecidos, propios y/o tercerizados con sus correspondientes precios vigentes.
- b) Plano de evacuación para caso de incendio o catástrofes.
- c) Plano del sistema de iluminación auxiliar del inmueble cuando correspondiere.
- d) Listado de números telefónicos para llamados de emergencias.

10. Notificar al Consorcio de Propietarios de la existencia de un inmueble que sea dado en locación temporaria con fines turísticos.

11. Informar al locatario de la existencia del Reglamento de Copropiedad y poner una copia a su disposición.

La Ley prohíbe expresamente denominar a los inmuebles de alquiler temporario turístico ubicados en la CABA de manera análoga a cualquier establecimiento de alojamiento turístico habilitado conforme la legislación vigente en la materia.

-Decreto 227/GCBA/2014 – Reglamenta la Ley 4632 de Alquileres Temporarios. Sanción: 10/06/2014. Publicado Boletín Oficial (BOCBA) N°4420 del 18/06/2014.

Se entiende por unidad de explotación comercial o unidad de comercialización, aquellas cuya titularidad o gestión esté en cabeza de una única persona física o jurídica, incluyendo los casos en que, si bien sea llevada a cabo por distintas empresas o personas físicas y/o jurídicas, las mismas estén vinculadas jurídica y/o económicamente para la explotación de inmuebles de alquiler temporario de forma tal que constituyan un único grupo económico.

Los edificios excluidos de la aplicación de la Ley N° 4.632 deben registrarse, clasificarse y categorizarse en los términos de los Capítulos 6.1 y 6.2 del Código de Habilitaciones y Verificaciones - Ordenanza N° 33.266, la Ley N° 4.631, sus normas complementarias y modificatorias.

La exclusión comprende a los edificios en los que todas las unidades comercializables sean dadas en locación temporaria con fines turísticos. No se considerará uso o destino distinto aquel que se le dé a unidades complementarias que se destinen a actividades de gestión, usos conexos a la actividad, administración y dirección comercial, propias de la prestación

del servicio de alojamiento turístico.

Los locales comerciales de acceso público y salida independiente a la vía pública del edificio deben contar con la habilitación correspondiente. La AGC establece la forma en que recibirá las denuncias que correspondieren.

Los establecimientos comprendidos en la aplicación de la Ley N° 4.632 deben habilitarse conforme los procedimientos establecidos en los Capítulos 1 y 2 del Código de Habilitaciones y Verificaciones, su Decreto Reglamentario N° 93/06 y demás normas modificatorias y/o complementarias vigentes, bajo los rubros “Appart Hotel” 1, 2 o 3 Estrellas, definido en el art. 6.1.4. del Capítulo 6.1 Definiciones, de la Sección 6 del Código de Habilitaciones y Verificaciones.

Para el cumplimiento de las referencias de estacionamiento 28c y 28d, debe entenderse “habitaciones” como “unidades de vivienda”.

A los efectos de la inscripción en el Registro de Alquiler Turístico Temporario los solicitantes deberán acreditar, el cumplimiento de los siguientes requisitos, según corresponda:

- 1) Acreditar identidad de la persona física o legitimación de la persona jurídica que requiere la inscripción.
- 2) Acreditar inscripción como contribuyente ante la AFIP y como contribuyente del Impuesto sobre los Ingresos Brutos en la AGIP.
- 3) Acompañar copia autenticada del instrumento que acredite la titularidad del derecho real o personal respecto del inmueble utilizado para locaciones temporarias con fines turísticos y, en caso de no ser el titular quien solicita la registración, presentar la autorización expresa del titular del inmueble a tales fines;
- 4) Constituir domicilio en el ámbito de la CABA, correo electrónico y teléfono de contacto.
- 5) Acreditar el pago de la tasa que corresponda por el servicio de registración.
- 6) Presentar certificado de libre deuda del Impuesto de ABL correspondiente al inmueble.
- 7) En el caso de inmuebles afectados al Régimen de Propiedad Horizontal,

acompañar:

- a. Declaración jurada del titular del inmueble que dé cuenta que el Consorcio de Propietarios autoriza el alquiler temporario turístico del inmueble, y que el mismo no posee impedimento alguno para ser comercializado bajo esa modalidad.
- b. Copia autenticada del Reglamento de Copropiedad y Administración del edificio que corresponda al inmueble.

Comprobados los requisitos establecidos para la inscripción en el Registro, la autoridad de aplicación emite un *Certificado de Inscripción* que tendrá una vigencia de *dos (2) años* y contendrá los siguientes datos:

1. Ubicación y datos catastrales del inmueble y titularidad;
2. Número de inscripción en el Registro;
3. Datos personales y fiscales del sujeto registrado de acuerdo a lo establecido en los incisos 1 y 2 de la primera parte del presente artículo 7°;
4. Firma de autoridad competente;
5. Fecha de vencimiento de la registración;

En cada renovación se otorgará un nuevo Certificado de Inscripción.

Frente a terceros, el Certificado de Inscripción acreditará exclusivamente el cumplimiento de los requisitos formales establecidos por la Ley N° 4.632 y su reglamentación.

Todo sujeto que encontrándose registrado proceda a desafectar unidades y/o inmuebles de modo que quedare por debajo de la cantidad mínima obligatoria, deberá notificar dicha circunstancia a la autoridad de aplicación, a partir de lo cual estará exento del pago del arancel que se establezca.

Toda transferencia, venta o cesión del inmueble, cambio de destino o cese de su ofrecimiento como propiedad de alquiler turístico temporario deberá ser notificada fehacientemente a la autoridad de aplicación dentro de los treinta (30) días de efectuada.

La autoridad de aplicación podrá exigir se le notifiquen los cánones locativos fijados para los inmuebles registrados. Estos montos serán tomados a modo indicativo a los efectos de

brindar información promocional y/o a terceros, y de ser incluidos en la base de datos que disponga la autoridad de aplicación, para la realización de estadísticas y estudios de mercado.

La autoridad de aplicación da intervención cuando corresponda a la autoridad competente, en los términos de la Ley de Procedimiento de Faltas (Ley N° 1.217).

La autoridad de aplicación establece el procedimiento que se llevará a cabo para disponer la revocación de los beneficios otorgados y la baja de la registración.

OBLIGATORIEDAD DE LA REGISTRACIÓN - TENER 4 O MAS DEPARTAMENTOS y/o UNIDADES FUNCIONALES. La registración de las propiedades y los sujetos que establece el artículo segundo, será obligatoria en los casos en que el bien locado esté comprendido en un conjunto mayor a tres departamentos y/o unidades funcionales (U.F.) sujetos o no al régimen de propiedad horizontal, independientemente de su ubicación y que se encuentren bajo una misma unidad de comercialización o pertenezcan al mismo titular. Toda explotación realizada en contravención está prohibida e implicará la aplicación de las sanciones que correspondieren.

Es importante destacar, que la propia Ley establece ciertas consideraciones a tener en cuenta para la obligatoriedad en la incorporación al Registro:

1. Debe tratarse de 4 departamentos y/o unidades funcionales bajo una misma unidad de comercialización o pertenecientes a un mismo titular.
2. El inmueble debe estar amueblado.
3. El objeto de locación debe ser con fines turístico.
4. El plazo de la locación debe estar entre una noche de pernoctación y no más de 6 meses.

DEL CONTRATO Y FORMULARIO PRE-DETERMINADO. Con la firma de cada contrato de locación temporaria con fines turísticos se suscribirá un formulario pre-numerado entre el locador y el locatario. Todos los contratos junto con los formularios correspondientes deberán permanecer a disposición de los Organismos Públicos

pertinentes por el plazo de diez (10) años que establece la normativa para los libros de comercio.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN. (Art. 10)

Son funciones y atribuciones de la autoridad de aplicación:

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

DERECHOS PARA LOS REGISTRADOS (Art. 13).

Todo inmueble inscripto en el Registro que por medio de la Ley 4632 se crea, podrá ser favorecido con:

1. Inclusión en la publicidad oficial y en programas de difusión, promoción y oferta promovidos por el GCBA.
2. Recibir asistencia, información y asesoramiento de la autoridad de aplicación.

3. Fijar las políticas comerciales más adecuadas para el desenvolvimiento de la actividad asegurando el mejor servicio a los usuarios.

PROHIBICIÓN DE UTILIZACIÓN DE MISMA DENOMINACIÓN DE UN ALQUILER TEMPORARIO COMO ALOJAMIENTO TURISTICO. La Ley prohíbe expresamente denominar a los inmuebles de alquiler temporario turístico ubicados en la CABA de manera análoga a cualquier establecimiento de alojamiento turístico habilitado conforme la legislación vigente en la materia.

SANCIONES (Art. 15) - En caso de incumplimiento con las disposiciones de Ley y/o su reglamentación, se aplicará el Régimen de Faltas de la CABA. Sin perjuicio de ello, la autoridad de aplicación podrá revocar los beneficios otorgados de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 inciso primero y en su caso dar de baja la registración oportunamente otorgada.

Por su parte, el DECRETO 227/GCBA/2014 reglamente la LEY 4632 de Alquileres Temporarios⁶⁵.

El decreto reglamentario **DEFINICIÓN DE LOCACIÓN TEMPORARIA CON FINES TURÍSTICOS.** El Art. 3° del Decreto 227 establece que se entiende que la locación temporaria con fines turísticos tendrá carácter habitual cuando se cumplan, en forma conjunta o indistinta, alguna de las siguientes condiciones:

- 1. Que la misma se efectúe con una periodicidad mayor a dos (2) veces en el año calendario;*
- 2. Que el inmueble sea ofertado u ofrecido en este tipo de locación por canales de comercialización destinados a captar turistas bajo cualquier soporte o plataforma de contacto, e independientemente de su periodicidad y de la duración de la locación.*

Se entiende por unidad de explotación comercial o unidad de comercialización, aquellas cuya titularidad o gestión esté en cabeza de una única persona física o jurídica, incluyendo los casos en que, si bien sea llevada a cabo por distintas empresas o personas físicas y/o

⁶⁵ Sanción: 10/06/2014. Publicado Boletín Oficial (BOCBA) N°4420 del 18/06/2014.

jurídicas, las mismas estén vinculadas jurídica y/o económicamente para la explotación de inmuebles de alquiler temporario de forma tal que constituyan un único grupo económico.

Los edificios excluidos de la aplicación de la Ley N° 4632 deben registrarse, clasificarse y categorizarse en los términos de los Capítulos 6.1 y 6.2 del Código de Habilitaciones y Verificaciones - Ordenanza N° 33.266, la Ley N° 4631, sus normas complementarias y modificatorias.

La exclusión comprende a los edificios en los que todas las unidades comercializables sean dadas en locación temporaria con fines turísticos. No se considerará uso o destino distinto aquel que se le dé a unidades complementarias que se destinen a actividades de gestión, usos conexos a la actividad, administración y dirección comercial, propias de la prestación del servicio de alojamiento turístico.

Los locales comerciales de acceso público y salida independiente a la vía pública del edificio deben contar con la habilitación correspondiente. La AGC establece la forma en que recibirá las denuncias que correspondieren.

Los establecimientos comprendidos en la aplicación de la Ley N° 4632 deben habilitarse conforme los procedimientos establecidos en los Capítulos 1 y 2 del Código de Habilitaciones y Verificaciones, su Decreto Reglamentario N° 93/06 y demás normas modificatorias y/o complementarias vigentes, bajo los rubros “Appart Hotel” 1, 2 o 3 Estrellas, definido en el art. 6.1.4. del Capítulo 6.1 Definiciones, de la Sección 6 del Código de Habilitaciones y Verificaciones.

Para el cumplimiento de las referencias de estacionamiento 28c y 28d, debe entenderse “habitaciones” como “unidades de vivienda”.

A los efectos de la inscripción en el Registro de Alquiler Turístico Temporario los solicitantes deberán acreditar, el cumplimiento de los siguientes requisitos, según corresponda:

- 1) Acreditar identidad de la persona física o legitimación de la persona jurídica que requiere la inscripción.
- 2) Acreditar inscripción como contribuyente ante la AFIP y como contribuyente del Impuesto sobre los Ingresos Brutos en la AGIP.

- 3) Acompañar copia autenticada del instrumento que acredite la titularidad del derecho real o personal respecto del inmueble utilizado para locaciones temporarias con fines turísticos y, en caso de no ser el titular quien solicita la registración, presentar la autorización expresa del titular del inmueble a tales fines;
 - 4) Constituir domicilio en el ámbito de la CABA, correo electrónico y teléfono de contacto.
 - 5) Acreditar el pago de la tasa que corresponda por el servicio de registración.
 - 6) Presentar certificado de libre deuda del Impuesto de ABL correspondiente al inmueble.
 - 7) En el caso de inmuebles afectados al Régimen de Propiedad Horizontal, acompañar:
 - a. Declaración jurada del titular del inmueble que dé cuenta que el Consorcio de Propietarios autoriza el alquiler temporario turístico del inmueble, y que el mismo no posee impedimento alguno para ser comercializado bajo esa modalidad.
 - b. Copia autenticada del Reglamento de Copropiedad y Administración del edificio que corresponda al inmueble.
- c. Comprobados los requisitos establecidos para la inscripción en el Registro, la autoridad de aplicación emite un *Certificado de Inscripción* que tendrá una vigencia de *dos (2) años* y contendrá los siguientes datos:
1. Ubicación y datos catastrales del inmueble y titularidad;
 2. Número de inscripción en el Registro;
 3. Datos personales y fiscales del sujeto registrado de acuerdo a lo establecido en los incisos 1 y 2 de la primera parte del presente artículo 7°;
 4. Firma de autoridad competente;
 5. Fecha de vencimiento de la registración;

En cada renovación se otorgará un nuevo Certificado de Inscripción.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Frente a terceros, el Certificado de Inscripción acreditará exclusivamente el cumplimiento de los requisitos formales establecidos por la Ley N° 4.632 y su reglamentación.

Todo sujeto que encontrándose registrado proceda a desafectar unidades y/o inmuebles de modo que quedare por debajo de la cantidad mínima obligatoria, deberá notificar dicha circunstancia a la autoridad de aplicación, a partir de lo cual estará exento del pago del arancel que se establezca.

Toda transferencia, venta o cesión del inmueble, cambio de destino o cese de su ofrecimiento como propiedad de alquiler turístico temporario deberá ser notificada fehacientemente a la autoridad de aplicación dentro de los treinta (30) días de efectuada.

La autoridad de aplicación podrá exigir se le notifiquen los cánones locativos fijados para los inmuebles registrados. Estos montos serán tomados a modo indicativo a los efectos de brindar información promocional y/o a terceros, y de ser incluidos en la base de datos que disponga la autoridad de aplicación, para la realización de estadísticas y estudios de mercado.

La autoridad de aplicación da intervención cuando corresponda a la autoridad competente, en los términos de la Ley de Procedimiento de Faltas (Ley N° 1.217).

La autoridad de aplicación establece el procedimiento que se llevará a cabo para disponer la revocación de los beneficios otorgados y la baja de la registración.

- **Incidencia en la muestra:**

El Registro de Propiedades de Alquiler Temporario posee un total de 151 inscriptos.

De los 151 inmuebles registrados, 98 (el 64.9% del total) se encuentran concentrados en sólo 5 titulares, que son los únicos que poseen 4 o más inmuebles y su inscripción es de carácter obligatoria. Estando en cabeza de otros 36 titulares el 35,1% de los inmuebles restantes. Estos últimos, poseen individualmente entre 1 y 3 inmuebles, siendo su incorporación en este Registro, de carácter voluntario.

Por lo expuesto, se definió una muestra de 10 elementos. Y se aplicó el siguiente criterio de selección muestral:

- Se tomó como unidades muestrales a “propietarios de inmuebles”, de acuerdo a los requisitos de inscripción de la Ley 4632.
- Se verificó el registro de 1 inmueble para cada uno de los 5 titulares del universo, a los que les corresponde la obligatoriedad de inscripción.
- Para la representación de los 36 titulares restantes (de 1 a 3 inmuebles), se tomaron al azar 5 propietarios.

Cuadro N° 19: Elementos de la muestra del Registro de Propiedades de Alquiler Temporario

	REGISTRO N°	RAZÓN SOCIAL TITULAR	DOMICILIO
1	RL-2015-14976987-DGDYCOF	Ayres de Libertad Fideicomiso	LIBERTAD 1283 1° C
2	RL-2015-14974900-DGDYCOF	Ayres de Recoleta Plaza Fideicomiso	GUIDO 1980 1° 4
3	RL-2015-14975830-DGDYCOF	Cia de Asesoramiento e InvVel S A	SARMIENTO 4228 1° C
4	RL-2015-19413416-DGDYCOF	Junín 1733/35 Fideicomiso	JUNIN 1733/35 Dto 4
5	RL-2016-17551735-DGDYCOF	HERCHANICK S.A.	CIUDAD DE LA PAZ 2969/71 2° 8
6	RL-2016-17579831-DGDYCOF	DE LOS SANTOS, Graciela Adriana	CIUDAD DE LA PAZ 2969/71 1° 1
7	RL-2016-17547324-DGDYCOF	RIBOT, Sara María	CIUDAD DE LA PAZ 2969/71 1° 2
8	RL-2016-17549304-DGDYCOF	DE LOS SANTOS, Graciela Adriana	CIUDAD DE LA PAZ 2969/71 1° 3
9	RL-2016-18296372-DGDYCOF	DOMANICO, Juan Pablo	JUNIN 1733/35 Dto 2
10	RL-2016-18297070-DGDYCOF	FERRADAS, Luis Emilio	JUNIN 1733/35 Dto 3

Fuente: Elaboración propia en base a información enviada por ENTUR

Respecto del Registro de Propiedades de Alquiler Turístico Temporario, la muestra fue tomada de 5 domicilios (5 edificios) que se encuentran inscriptos en este Registro. Si bien no se constataron falencias en el cumplimiento de los requisitos es de hacer notar que la AGC (a cargo del poder de policía en los casos en los que se registre alguna denuncia o conflictos relacionados con la habilitación) y el ENTUR no tienen previstos cronogramas o procedimientos conjuntos relacionados con constataciones fácticas de los extremos requeridos legalmente.

Es de hacer notar que al momento de relevar los domicilios en internet⁶⁶ se comprobó que el Registro 1 se identifica como hotel, el Registro 2 como apart hotel, los registros 5, 6, 7 y 8 que comparten domicilio se publicitan como apart y se ofrecen 36 habitaciones, siendo que los mencionados registros inscriben 34 departamentos dejando 2, siendo que esto les permite omitir ser considerados alojamientos turísticos y someterse a una normativa y controles diferentes. Los Registros 3, 4, 9 y 10 tienen como uso el de Alquiler Temporario.

7.11 Información presupuestaria

7.11.1 Análisis del Programa 65 Actividad 10

Cuadro N° 20: Listado de ejecucion presupuestaria

Inc	P. Ppal	Descripción	Sanción	Aumento (+) Disminución (-)	Vigente	% de ejecución	Devengado
1	1	Personal permanente	10.504.226,00	19,91%	12.595.493,00	100,00%	12.595.491,42
	2	Personal temporario	-	n/a	4.113.156,00	100,00%	4.113.153,92
	4	Asignaciones familiares	83.175,00	26,19%	104.960,00	100,00%	104.960,00
	5	Asistencia social al personal	168.045,00	42,04%	238.685,00	100,00%	238.684,16
	6	Beneficios y compensaciones	-	n/a	29.648,00	100,00%	29.646,60
	7	Gabinete de autoridades superiores	-	n/a	1.492.467,00	100,00%	1.492.464,91
	8	Contratos por tiempo determinado	234.202,00	-93,15%	16.047,00	99,99%	16.045,37
	TOTAL		10.989.648,00	69,16%	18.590.456,00	100,00%	18.590.446,38
2	1	Productos alimenticios agropecuarios y forestales	50.000,00	-8,23%	45.887,00	100,00%	45.887,00
	2	Textiles y vestuario	-	n/a	467.691,00	100,00%	467.691,00
	3	Pulpa, papel, cartón y sus productos	5.000,00	14,78%	5.739,00	100,00%	5.738,81
	4	Productos de cuero y caucho	-	n/a	730,00	100,00%	730,00
	5	Productos químicos, combustibles y lubricantes	-	n/a	7.443,00	99,97%	7.441,11
	6	Productos de minerales no metálicos	-	n/a	990,00	100,00%	990,00
	7	Productos metálicos	-	n/a	1.562,00	100,00%	1.562,00

⁶⁶ Relevameinto realizado el 15/7/19.

	9	Otros bienes de consumo	67.000,00	117,12%	145.469,00	100,00%	145.466,43
	TOTAL		122.000,00	453,70%	675.511,00	100,00%	675.506,35
3	2	Alquileres y Derechos	350.000,00	-12,29%	307.000,00	100,00%	307.000,00
	3	Mantenimiento, reparación y limpieza	250.000,00	1202,29%	3.255.715,00	100,00%	3.255.713,90
	5	Servicios especializados, comerciales y financieros	2.200.000,00	230,92%	7.280.323,00	90,20%	6.567.122,46
	7	Pasajes, viáticos y movilidad	60.000,00	31,76%	79.054,00	89,81%	71.000,00
	9	Otros servicios	800.000,00	-64,80%	281.627,00	21,44%	60.369,66
	TOTAL		3.660.000,00	206,11%	11.203.719,00	91,59%	10.261.206,02
4	3	Maquinaria y equipo	39.000,00	6903,47%	2.731.354,00	85,02%	2.322.218,72
	8	Activos intangibles	-	n/a	776.073,00	61,71%	478.942,17
	TOTAL		39.000,00	8893,40%	3.507.427,00	79,86%	2.801.160,89
TOTAL			14.810.648,00	129,41%	33.977.113,00	95,15%	32.328.319,64

Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

Surge del Cuadro N° 20 que la subejecución en el Programa 65 Actividad 10 alcanza \$ 1.648.796,36 equivalente al 4,85% del Crédito Vigente

Asimismo, puede observarse que las partidas 3.5., 3.9., 4.3. y 4.8., presentan subejecuciones por \$ 713.200,54, \$ 221.257,34, \$ 409.135,28 y \$ 297.130,83 respectivamente, lo que totaliza \$ 1.640.723,99, equivalente el 99,51% del total subejecutado para el Programa y Actividad mencionados.

Cuadro N° 21: Ejecución presupeustaria 2016

Periodo	Programa 65 Actividad 10	Aum (+) Dism (-)
Sanción	14.810.648,00	
1°	15.969.648,00	7,83%
2°	17.672.835,00	10,67%
3°	28.133.637,00	59,19%
4°	33.977.113,00	20,77%
Total de aum. y/o dism.		129,41%

Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

La ejecución presupuestaria del año 2016 se expone en el CUADRO N° 21.

De dicho cuadro se desprende ha habido modificaciones en las partidas presupuestarias que, acumuladas al cierre del año, incrementó el Presupuesto de Sanción en un 129,41%.

Cuadro N° 22: Credito original (de sanción), vigente y devengado por inciso.

TOTAL POR INCISO	Sanción	Aumento (+)	Vigente	Devengado	% Ejecutado
		Disminución (-)			
INCISO 1	10.989.648,00	69,16%	18.590.456,00	18.590.446,38	100,00%
INCISO 2	122.000,00	453,70%	675.511,00	675.506,35	100,00%
INCISO 3	3.660.000,00	206,11%	11.203.719,00	10.261.206,02	91,59%
INCISO 4	39.000,00	8893,40%	3.507.427,00	2.801.160,89	79,86%
TOTAL PROGRAMA 65 ACTIVIDAD 10	14.810.648,00	129,41%	33.977.113,00	32.328.319,64	95,15%

. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

De acuerdo con el cuadro precedente, las partidas presupuestarias han tenido variaciones a lo largo del ejercicio, partiendo del Crédito Original y arribando al Crédito Vigente al cierre del ejercicio 2016, el cual representa un incremento del 129,41%.

Cuadro N° 23: Ejecución presupuestaria en la etapa del Devengado para el Programa 65 Actividad 10

Trimestre	Programa 65, Actividad 10	Partic. del trimestre
1°	2.813.654,24	8,70%
2°	4.111.193,28	12,72%
3°	7.626.002,08	23,59%
4°	17.777.470,04	54,99%
Total	32.328.319,64	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

Del cuadro precedente se desprende que la ejecución presupuestaria se concentra principalmente en la segunda mitad del año, con especial incidencia en el cuarto trimestre, en el cual se ejecutó el 54,99%.

7.11.2 De Las Metas Físicas

Las metas físicas se encuentran representadas en una unidad de medida llamada “Proyecto” y corresponden al total del Programa 65, incluyendo todas sus actividades y sin discriminar a que actividad corresponde cada proyecto turístico.

Por lo expuesto, y según lo informado por el auditado en base a la Carga de Ejecución Física del año 2016⁶⁷, no es posible analizar las metas físicas de la Actividad 10 dado que se encuentran combinadas con las del resto de las actividades del Programa 65, sumado al hecho que la unidad de medida no es apropiada, siendo por ejemplo una unidad de medida más adecuada “Turistas atendidos”.

7.11.3 De la Cuenta Recaudadora

El Decreto establece que la Subsecretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (hoy ENTUR), tendrá a su orden la Cuenta Recaudadora N° 210.076/0 denominada "Subsecretaría de Turismo" de acuerdo a los artículos 21 y Disposición Transitoria 2° de la Ley N° 600.

Los ingresos detallados en el artículo 21 de la Ley N° 600 provenientes de:

- a) lo producido por la explotación directa de servicios brindados por el Poder Ejecutivo en aplicación de las prescripciones de la presente;
- b) lo producido por las ventas de aquellos instrumentos de promoción que el Poder Ejecutivo en aplicación de las prescripciones de la presente considere conveniente comercializar;
- c) el canon obtenido por las concesiones que el Poder Ejecutivo otorgue en aplicación de las prescripciones de la presente;
- d) todo otro recurso obtenido a los fines de la presente ley. Los fondos a los que se refieren los incisos a), b), c) y d), serán administrados por la Subsecretaría de Turismo del Gobierno de la CABA (hoy ENTUR).

⁶⁷ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR

Estos fondos serán destinados a cubrir los gastos originados en el cumplimiento del Plan de Promoción Turístico Anual; el que deberá ser elaborado por la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y la Comisión de Promoción del Consejo Consultivo de Turismo a que se refiere el artículo 29 del presente, y elevado previa intervención del Comité Ejecutivo del Consejo Consultivo de Turismo, en virtud de lo establecido por el artículo 30 del presente Decreto reglamentario, al Organismo de Aplicación de la Ley N° 600.

El Organismo auditado ha informado que *“...no se recibieron subvenciones, aportes o donaciones otorgados por el Estado Nacional, organismos internacionales gubernamentales y no gubernamentales, entidades públicas y privadas, empresas y de particulares según el Art. 20 de la Ley 600”* (sic)⁶⁸.

En base a lo informado por el Organismo auditado, la *“Dirección General de Comunicación y Competitividad de la Oferta (actualmente Dirección General de Desarrollo Turístico) recibe por parte de la empresa la rendición a través de formato físico, presentando un CD en las oficinas del Ente de Turismo (Av. Martín García 346). Posteriormente se entrega a la Gerencia de Gestión Técnica, dependiente de la Dirección General Técnica Administrativa y Legal.”* (sic).⁶⁹

Respecto a dichas rendiciones, *“El control era realizado de manera manual. Una vez de recibida la rendición, se verificaba la cantidad de tickets emitidos, los ingresos declarado y una vez depositado, el canon. Es importante destacar que en la actualidad, el control se realiza de manera digital.”*⁷⁰ (sic).

⁶⁸ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2019-06215464-GCABA-ENTUR.

⁶⁹ Según respuestas a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2019-06215464-GCABA-ENTUR y NO-2019-08388061-GCABA-ENTUR.

⁷⁰ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2019-08388061-GCABA-ENTUR.

Durante el año 2016 se han emitido 220.051⁷¹ tickets del Bus Turístico, lo que ha representado \$ 16.602.943,59⁷² de canon ingresado por el concesionario.

Por otra parte, el auditado informó que *“durante el ejercicio 2016, las visitas guiadas realizadas desde el Ente de Turismo eran de carácter gratuitas, con excepción al programa “Turismo cultural en dos ruedas”. En dicho programa el cobro de las actividades se realizaba únicamente en efectivo en los Centros de Atención al Turista de la Boca y Palermo (punto de partida del mismo). Este dinero se depositaba en la Cuenta recaudadora. Una vez realizado el cobro se confeccionaba por triplicado un CRG (Comprobante de recupero de gastos). Toda esta documentación (CRG y certificado de depósito) se remitía por expediente electrónico y Giro Documental a la Dirección General de Contaduría.”* (sic).⁷³ Por esta actividad (Turismo Cultural En Dos Ruedas 2016), se ha recaudado \$ 65.950,00 ⁷⁴.

Analizada la Cuenta Escritural, se registran acreditaciones por un total de \$ 16.668.893,59⁷⁵, coincidiendo con la suma del canon correspondiente al Bus Turístico y a la recaudación por el alquiler de bicicletas.

A su vez, para la Fuente de Financiamiento 12⁷⁶, el Crédito de Sanción fue de \$ 15.794.513 siendo el Crédito Vigente por el mismo valor, mientras que el importe Devengado fue de \$ 15.562.631,66; el cual no supera a los ingresos de la Cuenta Escritural-

⁷¹ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2019-08388061-GCABA-ENTUR.

⁷² Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante mail del 25/10/2019 complementando lo informado mediante NO-2019-08388061-GCABA-ENTUR.

⁷³ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2019-06215464-GCABA-ENTUR.

⁷⁴ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante mail del 25/10/2019 complementando lo informado mediante NO-2019-08388061-GCABA-ENTUR.

⁷⁵ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2716/18 mediante NO-2018-35123989-GCABA-DGTES.

⁷⁶ Fuente Listado de Transacciones 2016.

7.11.4. Contrataciones

El Organismo auditado ha aportado⁷⁷ un listado de las compras y contrataciones realizadas durante el ejercicio 2016. Dicho listado incluye compras y contrataciones realizadas bajo diferentes modalidades, según el Cuadro N° 24, Resumen de contrataciones.

Cuadro N° 24: Resumen de Contrataciones

Cantidad de contrataciones	Modalidad	Importe total
17	Contratación Menor	\$ 3.551.678,40
7	Licitación Pública	\$ 6.740.092,00
6	Exclusividad	\$ 1.956.631,41
3	Decreto 433/16	\$ 2.728.324,00
12	Convenio Marco	\$ 803.052,82
TOTAL		\$ 15.779.778,63

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por el ENTUR⁷⁸

Del cruzamiento de la información contenida en el listado de transacciones y lo informado por el ENTUR mediante NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR, surgen inconsistencias, donde contrataciones por \$ 913.884,90 informadas por el Organismo (5,79% del total de las informadas) no tienen reflejo de ejecución presupuestaria en la Actividad 10.

⁷⁷ Según respuesta a Nota AGCBA N° 1519/18 mediante NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR.

⁷⁸ Según respuesta a Nota AGCBA N° 2717/18 mediante NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR

Dichas contrataciones son:

Cuadro N° 25: Contrataciones sin reflejo presupuestario en la Actividad N° 10

N°	N° Exp SADE	Número de Proceso	Nombre del Proceso	Modalidad	Número de Solicitud de Gastos	Disposición de llamado	Disposición de Pliego	Disposición de adjudicación	OC N°	CUIT Proveedor	Número de Beneficiario	Monto Ofertado y adjudicado
35	23341597	9268-2796-CME16	Adq. Equipamiento informático	Contratación Menor	9268-6200SG16	162-DGTALET16	162-DGTALET16	169-DGTALET16	9268-9898OC16	30711470812	131.020	\$ 326.539,40
									9268-9897OC16	30710477759	86.794	\$ 62.993,00
39	24909719	9268-3033-CME16	Serv. Asesoramiento Registro de prestadores	Contratación Menor	9268-6610SC16	183-DGTALET16	183-DGTALET16	86-DGDYCOF16	9268-11136OC16	20920475303	199.559	\$ 376.000,00
44	CONVENIO MARCO	623-1407-LPU15	Libritos infantiles	Convenio Marco	*	*	*	*	9268-11930OC16	3071068005	105.505	\$ 68.000,00
50	CONVENIO MARCO	623-1407-LPU15	Libritos infantiles	Convenio Marco	*	*	*	*	9268-13334OC16	3071068005	105.505	\$ 68.000,00
57	24020668-DGCYC-16	7896/SIGAF/16	Membresía WYSE	Exclusividad	*	*	*	100-DGDYCOF16	46404		207.267	\$ 12.352,50
												\$ 913.884,90

Fuente: Listado de Transacciones 2016 (SIGAF) y NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR.

7.11.5. Cajas Chicas

Se han analizado las cajas chicas y fondos de movilidad, realizando el control de las imputaciones presupuestarias, las formalidades de las rendiciones, un control numérico de las mismas, así como si los gastos efectuados a través de dichas modalidades son apropiados según el destino de los fondos, no encontrando cuestiones para observar.

Por otra parte, se ha verificado la documentación respaldatoria de las Cajas Chicas solicitadas a la DGCG relacionadas con los Formularios C42: N° 269601/16 y N° 276990/16.

Cuadro N° 26: Cajas Chicas y Fondos de Movilidad.

Doc Resp	N° Doc Respalda.	Ejercicio	Devengado
EXP	3166469	2016	71.000,00
EXP	8971884	2016	133.178,16
TOTAL			204.178,16

Fuente: Elaboración propia en base al Listado de Transacciones 2016 (SIGAF).

8. ANÁLISIS FODA ⁷⁹

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El gestor tiene un buen desarrollo del área informática, utilizando herramientas que colaboran en el logro de metas del ENTUR. La certificación ISO de los CAT favorece su adecuación a las necesidades del destinatario del servicio.	El Turismo en general, en la República Argentina se está desarrollando, teniendo cada región impulsos en este sentido, siendo que Buenos Aires por motivos geopolíticos, de transporte y comunicaciones, se convierte en un paso casi obligado.

DEBILIDADES	AMENAZAS
El personal jerárquico, instrumentador primario de las políticas públicas a gestionar tiene un alto grado de rotación. Si bien el ENTUR guarda estadísticas, las mismas aparecen con inconsistencias y	El organismo, por sus funciones tiene metas que se cruzan y dependen de otros organismos del Estado, vgr: todo lo referido a habilitaciones con la AGC.

⁷⁹ Es una herramienta de estudio de la situación de un organismo o institución analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz. Proviene de las siglas en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats). Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa, o proyecto, y planear una estrategia de future.

falta de uniformidad en la información. No construye indicadores propios que le permitan contraponer las estadísticas a las metas y objetivos planteados. No hay procedimientos formalizados dentro del organismo o con otras áreas del Estado (vgr. AGC) Los Registros se presentan como un área crítica ya que uno de los registros obligatorios y se suple insatisfactoriamente con uno voluntario. Tampoco se establecen mecanismos de control que favorezcan el cumplimiento de las facultades que son propias del ENTUR	El ENTUR ejecuta políticas públicas de promoción de la actividad turística que benefician al sector privado, así debe articular sus acciones con los representantes y diversos actores de esa actividad, esta interacción necesaria genera en términos de auditoría un riesgo, por lo que se deben desarrollar y mantener importantes mecanismos de control interno que aseguren la independencia de los gestores públicos a cargo de las mismas.
--	--

9. HALLAZGOS

El presente acápite se destina a señalar extremos que en sí no constituyen una observación, pero pueden colaborar en la mejora de la gestión del auditado, o bien se encuentran enmarcados en los términos del punto 3.6.1.f. de las Normas Básicas de Auditoría Externa de la AGCBA (Aclaraciones Previas a la Opinión) ⁸⁰.

De las Herramientas Digitales

1. La adjudicación de la contratación de BA Tours se realiza exclusivamente en base al precio que presentan los oferentes sin tener en cuenta el concepto de “oferta más conveniente”, ya que no se realiza evaluación alguna sobre la conveniencia de o

⁸⁰ Se hará mención a aquellas circunstancias pasibles de merecer una investigación o estudio posterior – esto puede adquirir relevancia a fin de dar una mayor precisión al alcance de la auditoría y por ende limitar la responsabilidad del auditor.

inconveniencia resultante de no adquirir propiedad del código fuente dadas las consecuencias de dependencia tecnológica posteriores ⁸¹. En BA Tours la contratación con la empresa Zelzet S.R.L. no incluyó la compra del código fuente de la página ni del sitio web ⁸², ya que el objeto se limita al desarrollo, implementación y actualización ⁸³.

2. No se ha podido constatar la existencia de gestiones para la registración de la propiedad de las herramientas informáticas sobre las que se abonaron las actividades de desarrollo, implementación y mantenimiento (según se consigna en el Anexo Técnico de la invitación a cotizar cursada en el EE 2016-21895706-MGEYA-DGDYCOF.
3. En el expediente se detectaron extremos que llaman la atención, sobre todo teniendo en cuenta la elección del procedimiento de contratación seleccionado, que impide la aplicación del principio de concurrencia de oferentes y el acceso a actores diversos de las actuaciones. Estos son: Los tres invitados a cotizar Qual Del, Qualdel S.A. y Zelzet S.R.L. repiten textualmente los acápites: Objetivo, Alcance, Descripción de la Plataforma, Funcionalidad y Tecnología. Es de hacer notar que estos acápites no están “copiados” de la invitación a cotizar del ENTUR, sino que lo idéntico es de las

⁸¹ Se denomina con software propietario o privativo al software el cual no existe una forma libre de acceso a su Código fuente, el cual solo se encuentra a disposición de su desarrollador y no se permite su libre modificación, adaptación o incluso lectura por parte de terceros. La persona física o jurídica (compañía, corporación, fundación, etc.), al poseer los derechos de autor sobre un software control su código fuente, es su propietario y tiene la posibilidad de controlarlo.

El alojamiento web (en inglés web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía web.

⁸² La tercera oferta que resulta la ganadora, a diferencia de los otros oferentes señala la utilización de una tecnología de propiedad del desarrollador y que utilizará un software propietario cuyo código fuente le pertenece lo que ulteriormente le brindará una situación predominante para su recontractación por razones de exclusividad creándose una situación de dependencia tecnológica con dicho proveedor.

⁸³ En el caso de terminar la contratación con la empresa proveedora, el Ente de Turismo al no ser dueño de los códigos fuente de BA Tours se puede quedar sin la posibilidad de operar la misma. Se agrega que la página web del Market place no se encuentra registrada bajo el dominio .gob.ar que otorga NIC Argentina.

ofertas entre sí. Esta coincidencia textual incluye el uso de anglicismos, la forma de denominación de las monedas y abreviaciones (En alcance denominan las monedas de la misma forma (vgr. BRL para referirse al real. En el acápite Marketplace utilizan en el mismo lugar el etc. Al referirse a Stats. En Funcionalidades erran en el tiempo verbal en la misma frase (en motor de búsqueda x texto: Permite que el usuario ingresa EN LUGAR DE "ingrese").

Si bien en el alcance habla de 3 posibilidades de gateways en el acápite funcionalidades solo permite mercado pago, lo cual se repite en las tres ofertas. En “infraestructura” hay coincidencia en el uso de negritas y la falta de signos de puntuación. También se registran coincidencias en la fecha de implementación, sin que ello guarde relación alguna con las invitaciones a cotizar cursadas por el ENTUR.

Las únicas diferencias en la redacción se detectan en el precio y en la oferta de Zelzet S.R.L. se agrega un párrafo en Marketplace Mobile que refiere la utilización de tecnología Zelzet S.R.L. Pro y cuya consecuencia es que Zelzet S.R.L. mantiene el dominio del desarrollo.

4. En este punto se destaca como una posible consecuencia, derivada de la titularidad del Marketplace que a quien sea, o bien ejerza la titularidad, le resultaría posible utilizar un mecanismo comercial llamado de “Integración” con la plataforma del Gateway Mercadopago. Este mecanismo consiste en la posibilidad de cobrar una comisión por cada una de los pagos realizados en el Marketplace. Esta opción se ofrece a los titulares de sitios en el siguiente link <https://www.mercadopago.com.ar/developers/es/guides/faqs/integrations/>
5. Se puede concluir que durante el 2016 se desarrolló una variación positiva, dando como resultado un incremento, luego de la implementación de la App Ba, dando como resultado 3.603 de descargas en el mes de diciembre. Cabe destacar que, en total dentro de los 3 meses de uso de la App, tuvo 9.351 descargas.

De los Registros

6. Respecto del Registro de Alquileres temporarios, es de hacer notar que al momento de relevar los domicilios en internet se comprobó que el Registro 1 se identifica como

hotel, el Registro 2 como apart hotel, los registros 5, 6, 7 y 8 que comparten domicilio se publicitan como apart y se ofrecen 36 habitaciones, siendo que los mencionados registros inscriben 34 departamentos dejando 2, siendo que esto les permite omitir ser considerados alojamientos turísticos y someterse a una normativa y controles diferentes. Los Registros 4, 9 y 10 tienen como uso el Alquiler Temporario.

De los CAT

7. El auditado informó que en *“los Centros de Atención al Turista no se distribuye material impreso desde el año 2016”*. Sin embargo pudo comprobarse la existencia en los CAT de un mapa impreso que dice en su TAPA “MAPA CIUDAD DE BUENOS AIRES” luego a modo de marca del producto dice “miBsAs.com”. En el extremo inferior derecho se incluye un logotipo de los usados en la publicidad oficial de gestión o promoción de actividades oficiales que dice “BA Buenos Aires Ciudad”. También en la CONTRATAPA se contienen los elementos de diseño oficial tales el logo BA, escudo oficial y Vamos Buenos Aires. En el interior se publicitan aplicaciones desarrolladas por ENTUR (APP TRAVEL BUENOS AIRES) y extensiones de sitios web específicos de la actividad BUENOS AIRES BUS, en todos los casos la grafica es la habitual de uso oficial.
8. El CAT ubicado frente al CCK no ha sido reactivado luego de inaugurado el Paseo del Bajo.

Del Bus Turístico

9. Desde el punto de vista urbanístico, las paradas tienen falencias de diseño que las hace poco amables para el usuario, no poseen asientos para espera, no están cubiertas ante las inclemencias del clima y la señalización dificulta diferenciar la parada de publicidad gráfica estática urbana.
10. Se verificó la presencia de tótems que se encuentran fuera del servicio sin retirar de la vía pública lo cual genera confusión al turista.
11. En caso de manifestación o marchas con corte de calles en el radio donde se encuentra emplazada la parada, se inhabilita la misma, con la *leyenda “esta parada se encuentra fuera de servicio”* sin aclarar cuál.

12. Es de hacer notar que los buses turísticos llevan en su estructura propaganda de la empresa a cargo de su explotación, sin embargo, el canon se tributa exclusivamente sobre los boletos vendidos.

10. OBSERVACIONES⁸⁴.

De las Herramientas Digitales

1. En el expediente correspondiente a la contratación de la aplicación BA Tours no consta un informe técnico que sirva de causa para decidir el impulso de su adquisición. Asimismo, no se encuentra debidamente fundada la elección del Decreto 433/16 GCBA⁸⁵ como procedimiento de adquisición ni tal decisión tiene aval de un dictamen jurídico⁸⁶.

⁸⁴ En fecha 26 de diciembre de 2019 se remitió al organismo auditado el Proyecto de Informe Preliminar N° 13.17.03 por Nota AGCBA N° 2231/2019. El 13 de enero de 2020 mediante Nota N° NO-2020-02431746-GCBA-DGTALET, solicita prórroga para formular descargo, que se concede en fecha 14 de enero de 2020 por Nota AGCBA N° 58/2020. El auditado remitió los comentarios desde la DGTALET en fecha 23 de enero de 2020 mediante NO-2020-04515208-GCBA-DGTALET. Los mismos refieren exclusivamente a las Observaciones, 5, 6, 8 y 18. Las observaciones se mantienen

⁸⁵ El Decreto 433/16 es un procedimiento de excepción que debe utilizarse si la urgencia y el beneficio inmediato impide la realización de la compra por los procedimientos usuales. No corresponde el procedimiento previsto en el Decreto 433/16 por no ajustarse el objeto de contratación al mismo en aspectos tales como:

- a) *No se da cumplimiento a la obligación de realizar la evaluación del funcionario sobre si el objeto de gasto resulta impostergable, se verifican manifestaciones no respaldadas por documentación y análisis ponderativo*
- b) *No se encontraban iniciados los procesos de previstos en la Ley 2095:*
- c) *El objeto contractual no resulta imprescindible para asegurar un servicio para la Ciudad dado que el mismo no se encontraba ofrecido u ofertado al público y por otro lado de su ausencia no resultaban en pérdidas o perjuicios para el erario público.*
- d) *El objeto contractual no resulta un beneficio inmediato para la Ciudad dado que la implementación de un sitio web e-commerce podría en el mejor de los casos madurar en el mercado virtual con el paso de los años, por lo que los procedimientos legales imponen que se incluya en el plan regular de compras y dar satisfacción a los procedimientos generales de contratación*
- e) *El objeto contractual no resulta para la gestión administrativa dado que el objeto del gasto no se asocia a cuestiones de la gestión administrativa*
- f) *El objeto contractual no resulta una prestación o suministro objeto deba llevarse a cabo con una celeridad y eficacia que impida realizar otro procedimiento previsto en la normativa vigente. Tal cuestión no encuentra documentada ni ponderada y de su materialidad no surge que se trate de un gasto cuyo objeto justifique la celeridad administrativa requerida para soslayar las normas generales enumeradas en la Ley 2095.*
- g) *El objeto contractual es complejo y si bien dos de los renglones a contratar (Alojamiento; mantenimiento y gestión) implican operaciones de tracto sucesivo no se consideró el estado de avance del procedimiento que corresponda según la normativa vigente, tal ponderación no consta en el expediente dado que no se dio inicio a ningún procedimiento de contratación previsto normativamente*
- h) *En los renglones de tracto sucesivo a los efectos de tener una ponderación de la razonabilidad del monto a aprobar no se realiza análisis del monto mensual promedio abonado dentro de los últimos seis (6) meses, por la provisión y prestación de dicho bien o servicio. Tal ponderación no consta en el expediente dado que el servicio no se prestaba con anterioridad.*
- i) *En los renglones de tracto sucesivo el Período del objeto del gasto exceder de un (1) trimestre dado que el mismo se perfecciona por 6 meses*

⁸⁶ La falta de causa del acto administrativo y de dictamen de los servicios permanentes de asesoramiento jurídicos vician de nulidad al acto dictado en consecuencia.

2. La contratación de la Herramienta Informática BA Tours no se ajustó a los parámetros de la Ley N° 2.689 de creación de la Agencia Sistemas de Información y de la Resolución-2013-177-ASINF - ANEXO I el documento “Marco Normativo de IT PO0301 – Política de Contratación de Proveedores de Tecnologías de la Información”, entre otros extremos no se requirió copia del programa en Código Fuente del desarrollo contratado tal como lo indica la Resolución-2013-177-ASINF ANEXO I “Marco Normativo de IT PO0301.
3. BA TOURS resulta operado, administrado y alojado de modo externo sin que se tenga la propiedad de los código fuente del mismo pero se presenta como la tienda oficial de experiencias turísticas de la CABA y se accede por un link en la página del Gobierno de la Ciudad mediante la ruta: www.buenosaires.gob.ar. El servicio desarrollado bajo las instrucciones del ANEXO TECNOLÓGICO no es un servicio universal brindado a los prestadores de servicio turísticos sino una tienda on line que realiza la oferta en base a los productos que intermedia.
4. El sistema utilizado en BA TOURS no se aloja en los servidores de la Agencia de Sistemas de Información de la CABA y que tiene por objetivo dar cumplimiento a los documentos Proceso de Control de Cambios para Organismos; Estándar de Arquitectura ASI; Estándar de Desarrollo ASI <https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/agenciadesistemas>
5. En relación con las herramientas digitales, el gestor no ha generado indicadores que le permitan medir el impacto de estos elementos en relación con las políticas públicas que pretenden cubrir, sí se elaboran estadísticas.
6. El 55% (cincuenta y cinco por ciento) del universo total de prestadores turísticos que ofertan sus servicios en BA Tours no cumple con el requisito de estar inscripto en el registro correspondiente según rubro.

De los CAT

7. Dos CAT ,20% de los activos, sólo atienden por ventanilla hacia el exterior, lo cual por la altura de la ventanilla dificulta la accesibilidad.

De las Visitas Guiadas

8. Se detectaron inconsistencias en la remisión de información sobre Visitas Guiadas, lo que demuestra una debilidad en el Sistema de Control Interno en razón de haberse entregado en diferentes oportunidades información que no concuerda respecto de las fechas y programas ⁸⁷.
9. No se pudo comprobar ni fueron informadas opciones de visitas guiadas que se correspondan con la manda dada a la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta de “Identificar y establecer circuitos de turismo accesible con el fin de elaborar una guía de Servicios Turísticos prestados en la Ciudad para las personas con discapacidad ⁸⁸.

Del Bus Turístico

10. Los totems correspondientes a las paradas del bus turístico no indican el horario del bus.

⁸⁷ Según la información otorgada por el organismo, en respuesta a la nota 2090 (segundo requerimiento), respecto de las ofertas de visitas guiadas 2016, los programas realizados en el año son ocho. Y según la respuesta a la nota N° 1519 (primer requerimiento. “Estadísticas visitas guiadas 2016) se informa que los programas se realizaron en su mayoría hasta mayo de ese año (con excepción del bus papal que es de enero a diciembre). En esta respuesta, también añaden a el programa “Edificios Emblemáticos”, el circuito “Joyas del Centenario”. Y agregan el programa “Pedidos Especiales”.

Por otro lado, en la información otorgada por el organismo en respuesta a la nota N° 2717/18 (tercer requerimiento, en el punto donde describen el plan anual de visitas guiadas 2016), comunican que los programas de visitas guiadas son 12. En dicha respuesta se puede ver que el programa “edificios emblemáticos” no esta el circuito “casa de gobierno de la ciudad” y si esta el circuito “joyas del centenario (el cual no fuera informado en la respuesta a la nota 2090, pero si fue informado en la respuesta a la nota 1519/18). Y se agregan los programas: “rincones de buenos aires”, “visitas especiales”, “turismo educativo” y “conociendo Bs.As” (de los cuales se nombra pero no se da estadística de los mismos, ni están en la oferta de visitas guiadas 2016 presentado por el ENTUR como respuesta a la nota 2090/18).

Por otro lado, se informa también, en esta respuesta, que la mayoría de los programas se realizaron de febrero a diciembre, contradiciéndose con la información otorgada como respuesta a la 1519/2018 (primer requerimiento “estadísticas visitas guiadas 2016”).

En el cuadro comparativo de visitas guiadas según la información entregada por el ENTUR, se puede observar que la mayor parte de la información difiere entre sí. Las principales diferencias son del tiempo en que se realizan las mismas. Pero también hay diferencia en el nombre de los circuitos, así como en circuitos que son informados en la respuesta de la nota 2717/19 y no son nombrados en las respuestas anteriores.

⁸⁸ Resolución 17/ENTUR/2014.

11. En 5 paradas (14%) no está la marca vial amarilla indicadora de estacionamiento reservado al Bus Turístico, ni el área destinada a tal fin mediante indicador en calzada.
12. Se comprobó la existencia de un bus ubicado en Plaza San Martín que cuenta con el cartel de servicio privado, para servicio exclusivo de turistas provenientes de cruceros, lo que no se encuentra dentro de los parámetros preestablecidos por el pliego.

De los Registros

13. Los expedientes relevados correspondientes a los registros presentan falencias en las constancias ⁸⁹.
14. Respecto del Registro de Alojamientos Turísticos, la AGC (a cargo del poder de policía en los casos en los que se registre alguna denuncia o conflictos relacionados con la habilitación) y el ENTUR no tienen previstos cronogramas o procedimientos conjuntos relacionados con constataciones fácticas de los extremos requeridos legalmente.
15. Respecto del Registro de Alojamientos Turísticos, el auditado no puede precisar qué incorporaciones corresponden a 2016 porque se produjo una demora desde el soporte de Registro de Legajo Multipropósito (RLM) en modificar el dato de unicidad de registración, por lo que los interesados en registrarse en 2016 quedaron en reserva para ser registrados al momento de la resolución del problema en 2017 ⁹⁰. Por lo que la incorporación de las solicitudes de inscripción al Registro de 2016, recién se efectivizaron en el año 2017.

⁸⁹ Vgr: **del Registro de Prestadores Turísticos**; sobre una muestra de 5 agencias de viaje, 40% (2 agencias) no consta en el expediente copia del contrato social, 20% (1 agencia) no consta en el expediente el acta de designación de autoridades, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de habilitación de la AGC, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de la inscripción en Ingresos Brutos, 20% (1 agencia) no consta en el expediente copia de la licencia definitiva. A este Registro también corresponden los establecimientos gastronómicos. La muestra constó de 8 establecimientos, de los cuales el 100% presentó Acta de Autoridades, el 87% (7) presentó Habilitación y el 13% (1) no cumplió el requisito. El 100% presentó Carta de compromiso, El 62% (5) declaró que posee Menú Turístico y el 38% (3) no declaró cumplir el requisito, coincidiendo ello con tener el Menú en dos idiomas. **Del Registro correspondiente a Guías de Turismo** sobre una muestra de 29 inscriptos; 3% (1 guía) no consta en el expediente copia del DNI, 34% (10 guías) no consta en el expediente copia de título habilitante y 10% (3 guías) el número de legajo en el expediente corresponde al Registro anterior, 72% (21 guías) no acreditan en el expediente idioma con certificado alguno y en el 100% de los casos no acreditan en el expediente la actualización semestral requerida en la normativa.

⁹⁰ Respuesta de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de ENTUR vía correo electrónico enviado a la Directora General de Cultura y Turismo el 5/4/2019.

16. Respecto del Registro de Alojamientos Turísticos se encuentra inactivo y las inscripciones se derivan al Registro de Prestadores Turísticos de carácter voluntario. El Ente de Turismo, a través de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta contrató ⁹¹ un servicio de consultoría con el objetivo de asesoramiento bajo el formato de “Team Thinking” para la determinación del plan de acción del “Registro de Prestadores” para el segmento de Alojamiento ⁹². Sin embargo, se continuó la mora reglamentaria pese a la delegación reglamentaria contenida en el Art. 3 de la Ley N°2647.

Del Presupuesto

17. Se constataron inconsistencias entre la información contenida en el listado de transacciones y lo informado por el ENTUR ⁹³ de contrataciones por \$ 913.884,90 (5,79% del total de las informadas) no tienen reflejo de ejecución presupuestaria en la Actividad 10.
18. Las metas físicas son formuladas por Programa sin la diferenciación de Actividades utilizando la unidad de medida “Proyecto”, lo que impide el análisis del cumplimiento de las metas físicas ⁹⁴.

⁹¹ Proceso de Compra 9268-3033-CME16.

⁹² Respuesta a Nota AGCBA 516/19. – Archivo IF-2019-15413109-GCABA-DGTALET.

⁹³ NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR

⁹⁴ Ver punto 3.1 Limitaciones al Alcance.

11. RECOMENDACIONES.

De las Herramientas Digitales

1. Se recurra al procedimiento de compra previsto en la Ley N° 2095 para la contratación de las herramientas digitales, en la inteligencia que de registrarse un supuesto de excepción el mismo debe ser debidamente acreditado y avalado por un dictamen jurídico en las actuaciones y no simplemente invocado. En razón del uso realizado del Decreto 433/16 es un procedimiento de excepción que debe utilizarse si la urgencia y el beneficio inmediato impide la realización de la compra por los procedimientos usuales.
2. Se ajuste la contratación de la Herramienta Informática BA Tours a los parámetros de la Ley N° 2.689 de creación de la Agencia Sistemas de Información y de la Resolución-2013-177-ASINF - ANEXO I el documento “Marco Normativo de IT PO0301 – Política de Contratación de Proveedores de Tecnologías de la Información”, entre otros extremos no se requirió copia del programa en Código Fuente del desarrollo contratado tal como lo indica la Resolución-2013-177-ASINF ANEXO I “Marco Normativo de IT PO0301.
3. Se impulsen las acciones necesarias a fin de procurar la propiedad de los código fuente de la aplicación BA Tours de modo que represente un servicio universal brindado a los prestadores de servicio turísticos y no una tienda on line que realiza la oferta en base a los productos que intermedia.
4. Se aloje el sistema utilizado en BA TOURS en los servidores de la Agencia de Sistemas de Información de la CABA a fin que resulte posible dar cumplimiento a los documentos Proceso de Control de Cambios para Organismos; Estándar de Arquitectura ASI; Estándar de Desarrollo ASI
<https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/agenciadesistemas>
5. Se impulse la creación de indicadores que permitan al gestor medir el impacto de las herramientas utilizadas en relación con las políticas públicas que pretenden cubrir, sí se elaboran estadísticas.
6. Se verifique que los prestadores turísticos que ofertan sus servicios en BA Tours cumpla con el requisito de estar inscripto en el registro correspondiente según rubro.

De los CAT

7. Se tomen las acciones necesarias a fin de cumplir en los CAT con los requerimientos de accesibilidad previsto en la Ley N° 962.

De las Visitas Guiadas

8. Se implementen mecanismos que permitan homogenizar la información que posee el ENTUR sobre los servicios que brinda.

9. Se implementen opciones de visitas guiadas que se correspondan con la mandada a la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta de “Identificar y establecer circuitos de turismo accesible con el fin de elaborar una guía de Servicios Turísticos prestados en la Ciudad para las personas con discapacidad⁹⁵.

Del Bus Turístico

10. Se incluya en los totems de las paradas del bus turístico el horario del bus.

11. Se señalicen las marcas viales amarillas indicadoras de estacionamiento reservado al Bus Turístico y el área destinada a tal fin mediante indicador en calzada.

12. Se regularice el servicio del bus ubicado en Plaza San Martín que cuenta con el cartel de servicio privado, para servicio exclusivo de turistas provenientes de cruceros.

De los Registros.

13. Se preserven las formas administrativas en los expedientes correspondientes a los registros que presentan falencias en las constancias.

14. Se procure establecer circuitos y mecanismos, respecto del Registro de Alojamientos Turísticos, con la AGC (a cargo del poder de policía en los casos en los que se registre alguna denuncia o conflictos relacionados con la habilitación) relacionados con constataciones fácticas de los extremos requeridos legalmente.

15. Se impulsen las acciones necesarias a fin de poseer información consistente de las inscripciones a los Registros.

16. Se implemente el Registro de Alojamientos Turísticos.

⁹⁵ Resolución 17/ENTUR/2014.

Del Presupuesto

17. Se corrijan las imputaciones presupuestarias realizadas fuera de la Actividad que corresponda.
18. Se formulen metas físicas cuantificables que permitan la evaluación de su cumplimiento.

13. CONCLUSIÓN

Lo observado en relación a la contratación de la aplicación BA Tours y el punto relativo al Registro de Alojamientos Turísticos, tienen un apoyo en la falta de apego a la normativa propia de la función pública. Si bien los adelantos y herramientas utilizables mejoran permanentemente, a lo que se suma que las condiciones objetivas hacen que el turismo en el país se vea beneficiado, deberá tenerse en cuenta que se trata de gestión pública de fondos públicos. Estas formalidades impuestas por la normativa vigente deben ser observadas con más detenimiento en estos casos por el administrador, fuera de las excepciones previstas por el derecho público en uso.

La falta de formalización de mecanismos de control y acciones conjuntas con la AGC afecta directamente el ejercicio de las facultades que son propias del ENTUR.

ANEXO I

- **ANEXO NORMATIVO**

7.7 Marco legal.

Normativa general y específica aplicable al ENTUR.

- **Ley de la Ciudad N° 600**

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

- **La Ley de la Ciudad N° 2627**

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

La ley enumera las funciones y facultades del ENTUR

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

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

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

Queda sujeto al control interno y externo que establece el régimen de contralor público de la Ciudad, siendo de aplicación respecto de sus competencias las Leyes N° 70 de Sistemas

de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ **Otras normas**

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

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

Cuadro N° 1: Marco Normativo

NORMA	CONTENIDO	Fecha de publicación BO	BOCBA N°
LEY 70 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley aprobatoria de los Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la CABA	29/09/1998	539
LEY 325 (Texto consolidado LEY 5454)	Aprueba las normas de la AGCBA y su estructura orgánica funcional	18/02/2000	884
LEY 471 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley de Empleo Público de la CABA	13/09/2000	1026
LEY 600 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley de Turismo para la CABA	10/07/2001	1229
LEY 1218	Fija derechos, obligaciones, atribuciones y competencias de la Procuración General de la CABA	05/01/2004	1850
LEY 1264 (Texto consolidado LEY 5454)	Regulación de la actividad de los guías profesionales de turismo en el ámbito de la CABA	19/01/2004	1860
LEY 2095 (Texto consolidado LEY 5454)	Ley de Compras y Contrataciones de la CABA	02/11/2006	2557
Ley 2443 (Texto consolidado LEY 5454)	Erradicación de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes	25/10/2007	2796
LEY 2627 (Texto consolidado LEY 5454)	Crea el Ente de Turismo de la CABA como una entidad autárquica, en el ámbito del Ministerio de Cultura (o del organismo que en el futuro lo reemplace).	21/01/2008	2854
LEY 4013	Ley de Ministerios de la CABA – SIN VIGENCIA -	07/12/2011	3807
LEY 4631 (Texto consolidado LEY 5454)	Regulación de alojamientos turísticos y no turísticos en el ámbito de la CABA	13/08/2013	4214

LEY 4632 (Texto consolidado LEY 5454)	Regulación de propiedades de alquileres temporarios	13/08/2013	4214
LEY 4685	Modifica la Ley 2627 con el propósito de dotar al ENTUR de una mayor autarquía respecto de la administración central	05/12/2013	4292
LEY 5287	Modifica la Ley 1264	12/06/2015	4657
LEY 5460	Ley de Ministerios de la CABA – VIGENTE -	10/12/2015	4779
DECRETO 1158/GCBA/2002	Reglamentación de la Ley de Turismo de la CABA	18/09/2002	BOCBA 1528
DECRETO 1741/2007	Reglamentación de la Ley 1264	03/12/2007	2823
DECRETO 660/GCBA/2011	Aprueba la estructura orgánica funcional dependiente del Poder Ejecutivo del GCBA – SIN VIGENCIA	14/12/2011	3811
DECRETO 346/GCBA/2013	Delegación de la facultad de suscribir convenios con distintas organizaciones por parte del Jefe de Gobierno a las máximas autoridades jurisdiccionales.	30/08/2013	4226
DECRETO 227/GCBA/2014	Decreto reglamentario de la Ley 4632	18/06/2014	4420
DECRETO 3-GCBA- 2015	Aprobación de la distribución analítica del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del GCABA para el Ejercicio 2015	08/01/2015	4554
DECRETO 363/GCBA/2015	Aprueba la estructura orgánica funcional dependiente del Poder Ejecutivo del GCBA – VIGENCIA -	16/12/2015	4783
RESOLUCION 161- AGCBA-2000	Aprueba las normas básicas de auditoría externa de la AGCBA		

RESOLUCION 13/GCBA/SECLYT/20 12	Aprueba el flujograma correspondiente al proceso de firma de convenios internacionales	30/12/2010	3574
RESOLUCION 363- AGCBA-2014	Procedimiento para el archivo/guarda temporal de los expedientes electrónicos administrativos	24/01/2012	3839
RESOLUCION 44/GCBA/ENTUR/201 1	Modifica la estructura orgánica funcional del ENTUR	06/02/2014	4334
	Adhesión del ENTUR al Régimen Gerencial establecido por DECRETO 684-GCBA-2009	NO PUBLICADA	NO PUBLICADA

ANEXO II

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

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

1. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Descripción de Responsabilidades Primarias

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

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

1.1. GERENCIA OPERATIVA COORDINACION DE AUDITORIAS

Acciones

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

2. DIRECCIÓN EJECUTIVA DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA

Descripción de Responsabilidades Primarias

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

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

2.1. DIRECCION GENERAL DE COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE CONTACTO DIRECTO

Descripción de Responsabilidades Primarias

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

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

2.1.1. GERENCIA OPERATIVA DE DESARROLLO COMUNICACIONAL

Acciones

- Proponer segmentos específicos para contactar de manera directa y ajustar los contenidos según el perfil del público y el soporte comunicacional.
- Adaptar campañas de comunicación masiva y digital al formato de contacto directo.
- Identificar oportunidades de contacto directo con turistas dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y con los potenciales turistas del interior del país con el objeto de difundir información, promociones, y demás acciones llevadas adelante por el Ente de Turismo.

- Identificar nuevos formatos y oportunidades de vínculo con el público directo, entendiendo sus gustos, hábitos de consumo e intereses turísticos a fin de lograr una mayor eficiencia en la estrategia comunicacional.
- Conocer y analizar tendencias de consumo a través de distintos soportes de comunicación.
- Proponer diseños de material comunicacional para las distintas necesidades de promoción y difusión de los productos y servicios generados desde el Ente de Turismo.

2.1.2. GERENCIA OPERATIVA DE IMPLEMENTACION EN PLAZAS TURÍSTICAS

Acciones

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

2.2. DIRECCIÓN GENERAL DE CANALES DIGITALES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Descripción de Responsabilidades Primarias

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

- Fomentar la participación de la comunidad online de turistas en las acciones difundidas en los diferentes canales de comunicación digital del Ente de Turismo.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el desarrollo de una agenda de trabajo conjunto con las distintas áreas digitales de los gobiernos de otras ciudades.
- Proponer a la Dirección Ejecutiva de Comunicación Turística la creación y el desarrollo de una agenda de trabajo que vincule al Ente de Turismo con los distintos emprendedores y desarrolladores en material digital.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el diseño e implementación de una estrategia integral de comunicación que permita difundir los productos turísticos y las promociones desarrolladas desde el Ente de Turismo en el marco de sus competencias.

2.2.1. GERENCIA OPERATIVA DE CONTENIDOS DIGITALES

Acciones

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

2.2.2. GERENCIA OPERATIVA DE DIFUSIÓN DIGITAL

Acciones

- Coordinar un plan de seguimiento y análisis de opinión en los nuevos medios que permita identificar las demandas e intereses turísticos de la población a fin de optimizar el diseño y la implementación de las estrategias de comunicación
- Realizar análisis y estudios de las tendencias de búsquedas en Internet con el objetivo de conocer y responder a las inquietudes de los potenciales turistas.
- Proponer estrategias de comunicación digital orientadas a brindar información necesaria al turista con el objeto de facilitar el diseño de su plan de viaje, como así también mejorar su estadía en la ciudad.
- Identificar nichos y targets digitales para promover el turismo en grupos específicos.
- Investigar y desarrollar nuevas plataformas web, móviles y de participación con el objetivo de mejorar y modernizar la experiencia del turista en su visita a la Ciudad de Buenos Aires.
- Asistir a la Dirección General en acciones a realizarse con otras áreas del sector público y/o privado orientadas al posicionamiento de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones, vinculadas a nuevas tecnologías.

2.3. DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN MASIVA

Descripción de Responsabilidades Primarias

- Diseñar y desarrollar campañas de comunicación masiva con el objetivo de posicionar a la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones tanto nivel nacional como internacional.
- Elaborar, ejecutar y supervisar la difusión masiva de eventos, actividades promocionales y atractivos de la Ciudad de Buenos Aires en el interior y exterior del país.
- Generar un plan de trabajo conjunto con otras áreas del Ente de Turismo para elaborar campañas de comunicación en base al análisis de los resultados obtenidos respecto a los hábitos e intereses de consumo de los diferentes segmentos turísticos.

- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el desarrollo de un plan de trabajo conjunto con las diferentes áreas de Gobierno para comunicar coordinadamente aquellas actividades, programas y eventos que sean de interés turístico.
- Desarrollar materiales de comunicación gráfica y audiovisual para difundir las acciones promocionales e informativas que llevan adelante las diferentes áreas del Ente de Turismo.
- Asistir al Director Ejecutivo de Comunicación Turística en el diseño e implementación de una estrategia integral de comunicación que permita difundir los productos turísticos y las promociones desarrolladas desde el Ente de Turismo en el marco de sus competencias.

2.3.1. GERENCIA OPERATIVA DE CONTENIDOS

Acciones

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

2.3.2. GERENCIA OPERATIVA DE AUDIENCIAS

Acciones

- Analizar y conocer las audiencias de los medios de comunicación de las distintas provincias del país con el objeto de lograr una mayor eficacia y eficiencia en el diseño e implementación de las campañas masivas de promoción turísticas.
- Proponer el desarrollo de campañas de comunicación para las distintas acciones de promoción turística
- Identificar espacios estratégicos de comunicación que permitan alcanzar el mayor número de audiencia para la difusión de las acciones de promoción definidas por el Ente de Turismo.

- Proponer la segmentación de la audiencia acorde a los perfiles de turistas definidos en las distintas acciones de promoción turística.
- Supervisar, evaluar y analizar la eficiencia y eficacia de la implementación de las campañas que se realicen elaborando un diagnóstico integral de cada una de ellas.

3. DIRECCIÓN GENERAL DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA

Descripción de Responsabilidades Primarias

- Entender en la elaboración de planes de acción para el desarrollo, actualización, puesta en valor y modernización de la oferta turística de la Ciudad.
- Entender en el diseño de un modelo de desarrollo sostenible para los productos turísticos, que garantice la sustentabilidad social, cultural, económica y ambiental.
- Participar en los estudios de las variables que permitan el desarrollo sustentable y accesible del turismo, con resguardo del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la Ciudad.
- Entender en el desarrollo e implementación de programas asociados a la mejora de la calidad de la oferta turística de la Ciudad, tanto en lo referente a los servicios como a los bienes públicos y privados.
- Articular acciones con las diferentes áreas de gobierno involucradas en el desarrollo y mejoramiento de la oferta turística.
- Entender en el diseño, desarrollo y actualización permanente de la matriz de productos turísticos existentes, hipotéticos y sus grados de desarrollo, proponiendo prioridades y elegibilidad de los productos turísticos a desarrollar.
- Diseñar y ejecutar estrategias de descentralización territorial de los flujos turísticos, garantizando los criterios de sostenibilidad económica, social, cultural y ambiental.
- Diseñar y proponer un marco de convenios y acciones con organismos gubernamentales, no gubernamentales, nacionales, internacionales, públicos, privados, empresas y/o particulares para asegurar la diversidad, el desarrollo y la competitividad de los productos turísticos.

- Entender en el diseño, desarrollo y coordinación, junto con las áreas competentes del Ministerio de Cultura, de productos turístico culturales.
- Entender en el diseño y coordinación de programas de mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos, incluyendo su análisis, planeamiento y diseño organizacional, así como de las actividades que se deriven de su aplicación, en el ámbito de su competencia.
- Identificar y establecer circuitos de turismo accesible con el fin de elaborar una guía de servicios turísticos prestados en la Ciudad para las personas con discapacidad.
- Colaborar con otras áreas de gobierno en la elaboración de propuestas de nuevas acciones e innovaciones para brindar seguridad, accesibilidad y transparencia en los servicios turísticos brindados en la Ciudad, con el fin de promover y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.
- Trabajar junto con otras áreas del Ente de Turismo en el desarrollo y fortalecimiento de canales de asesoramiento al turista en materia de accesibilidad, seguridad e integración en materia de Turismo.
- Entender en la coordinación de actividades de prevención y asistencia al turista conjuntamente con la Defensoría del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.
- Asistir técnicamente a los servicios de atención telefónica o informatizada que en forma centralizada cuenta el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en lo referente a asesoramiento e información a turistas.
- Entender en el diseño e implementación de un sistema de información que contemple la distribución estratégica de centros de información para el turista, promoviendo la capacitación y el perfeccionamiento de los recursos humanos afectados al servicio.
- Asesorar, coordinar y organizar visitas guiadas turísticas promocionales, educativas, de formación, y con cualquier otro fin determinado, para sectores específicos.
- Entender en la creación y promoción de herramientas de beneficios crediticios y económicos para el sector privado, que contribuyan al mejoramiento y competitividad de los servicios y productos turísticos de la Ciudad, orientados especialmente al sector de pequeñas y medianas empresas.

- Participar en el diseño y desarrollo de programas de asistencia técnica con institutos educativos terciarios y universitarios que dicten carreras afines con el desarrollo de servicios y/o productos turísticos.
- Entender en el desarrollo y sostenimiento de actividades que promuevan el turismo de negocios, eventos y convenciones.
- Entender en la propuesta de reglamentos necesarios para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, a los cuales se deberán ajustar los prestadores de servicios turísticos.
- Administrar el Centro de Exposiciones de la Ciudad de Buenos Aires.
- Entender en el cumplimiento por parte de los actores públicos y privados involucrados en el desarrollo de servicios y/o productos turísticos de los alcances de las Leyes Nº 757 y 2.443 y sus modificatorias.
- Supervisar la organización y administración del Registro de Prestadores Turísticos, creado por la ley 600, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Supervisar la organización y administración del funcionamiento del Registro de Guías de Turismo, creado por la ley 1264 y complementarias, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Supervisar la categorización y verificación de los servicios turísticos, conforme la normativa vigente en cada caso, actuando en coordinación con los organismos competentes.
- Promover las acciones respectivas, conforme al régimen vigente, en caso de verificarse la comisión de faltas por parte de los prestadores turísticos y dar a publicidad las sanciones impuestas.
- Entender en la detección, análisis de documentación y ejecución de acciones tendientes a la obtención de asistencia técnica y financiera externa para el desarrollo, mejoramiento y competitividad de la actividad turística en la Ciudad, tanto a nivel público como privado.

- Entender en el diseño de actividades de capacitación y de las herramientas para su evaluación, a realizar por si o a través de terceros, referidos a prácticas y/o servicios relacionados con el turismo y sus actividades complementarias.
- Entender en el diseño y desarrollo de programas de asistencia técnica con instituciones educativas, universitarias y de nivel terciario, que dicten carreras asociadas con el sector turístico o sus actividades relacionadas.
- Promover las acciones tendientes a la implementación, organización y supervisión de los Centros de Información Turística ubicados en la Ciudad.

3.1. GERENCIA OPERATIVA DE COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA

Acciones

- Intervenir en las estrategias institucionales tendientes a la mejora de la calidad de las prestaciones turísticas estableciendo estándares en el marco del desarrollo sustentable del sector.
- Diseñar y ejecutar anualmente un plan de visitas guiadas priorizando ejes geográficos y productos que mejoren y fortalezcan la competitividad de la oferta turística de la Ciudad.
- Propiciar los estudios de las variables que incrementen la competitividad turística, con resguardo del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la Ciudad.

3.2. GERENCIA OPERATIVA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Acciones

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

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

- Categorizar, fiscalizar y participar en la habilitación de los servicios turísticos conforme a la normativa vigente en cada caso, actuando en concordancia con los organismos competentes en la materia.

- Verificar el cumplimiento de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas por la normativa vigente.
- Llevar el registro de Prestadores turísticos de conformidad a las categorizaciones ordenadas en la Ley N° 600 de la ciudad, sus modificatorios, reglamentarios y complementarios.
- Llevar el Registro de Guías de Turismo de conformidad a la clasificación establecida en el Ley N° 1264 y su reglamentación.
- Controlar el cumplimiento de la ordenanza N° 36.136 y disposiciones reglamentarias por parte de los responsables de Alojamientos Turísticos.
- Llevar el Registro de Antecedentes de Sanciones por Incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley N° 600 y en la Ley N 1264.
- Cumplir las funciones establecidas en el artículo 5° del Decreto N° 1741/07 representando y asistiendo a la Presidencia, en la actuación como autoridad de aplicación de la Ley N° 1264.
- Colaborar en las tareas de difusión y promoción en lo referido a la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos.
- Dar cumplimiento en general a todas las tareas que en materia de Registro, control y verificación las Leyes N° 600 y N° 1264, sus reglamentarios, complementarios y modificatorios colocan en cabeza del Ente de Turismo como autoridad de aplicación de dichas normas.

3.2.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE REGISTRO DE PRESTADORES

Acciones

- Realizar las gestiones administrativas que resulten necesarias para el registro de los prestadores turísticos de conformidad a la categorizaciones ordenadas en la Ley N° 600, sus modificatorias, complementarias y su reglamentación.
- Realizar las gestiones administrativas que resulten necesarias para el registro de guías de turismo de conformidad a lo establecido en la Ley N° 1.264, sus modificatorias y reglamentación vigente.

- Realizar las gestiones de registro de antecedentes de sanciones por incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ordenanza N° 36.036 y las Leyes N° 600 y N° 1.264, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.
- Participar en las tareas de difusión y promoción de la inscripción en el Registro de Prestadores Turísticos.

3.2.2. SUBGERENCIA OPERATIVA DE VERIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE PRESTADORES TURÍSTICOS

Acciones

- Llevar a cabo las verificaciones de las condiciones de prestación de los alojamientos turísticos, a los efectos de su categorización de acuerdo con lo estipulado en la Ordenanza N° 36.186.
- Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas en las normas vigentes.
- Articular acciones con otras áreas de gobierno con competencia en la habilitación y control de actividades comerciales en la Ciudad.
- Propiciar las gestiones sancionatorias ante la verificación de incumplimientos por parte de los diferentes prestadores turísticos de lo previsto en la Ley N° 600, en la Ordenanza N° 36.036, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.
- Propiciar las gestiones sancionatorias ante la verificación de incumplimientos por parte de los guías de turismo de lo previsto en la Ley N° 1.264, sus modificatorias, complementarias y disposiciones reglamentarias vigentes.

3.3 GERENCIA OPERATIVA DE DESARROLLO DE LA OFERTA

Acciones

- Elaborar, ejecutar y gestionar planes, programas y proyectos para el ordenamiento, desarrollo y jerarquización de la oferta turística existente.
- Establecer metodologías que permitan identificar nuevos productos sostenibles y competitivos a los efectos de ampliar y diversificar la oferta turística.

- Definir y desarrollar nuevos ejes geográficos a efectos de satisfacer y desarrollar la demanda del turismo nacional e internacional receptivo.
- Elaborar programas de desarrollo del turismo alternativo o no convencional con la participación de las diferentes organizaciones representativas de la comunidad.
- Entender en las acciones inherentes al diseño, desarrollo y mantenimiento sistémico de la base de información de la oferta turística de la Ciudad.

3.4. GERENCIA OPERATIVA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Acciones

- Entender en el diagnóstico sobre los requerimientos de capacitación de los recursos humanos del sector en función del crecimiento que se espera del mismo.
- Propiciar y ejecutar por sí, a través de terceros o en forma conjunta, programas de capacitación de los recursos humanos del sector que permita el desarrollo sustentable del turismo.
- Propiciar y ejecutar por sí, a través de terceros o en forma conjunta, programas de capacitación de agentes de la comunidad, que por su rol, intervengan indirectamente en la atención, información y/o orientación del turista.
- Propiciar la capacitación y actualización en materia turística de los recursos humanos del Ente de Turismo.
- Intervenir en las relaciones institucionales públicas y privadas, para optimizar los recursos humanos del sector, a través de la instrumentación de convenios y de planes, programas y proyectos de educación, formación y capacitación.

3.5 SUBGERENCIA OPERATIVA DE POLÍTICAS TURÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

Acciones

- Promover e impulsar el desarrollo de acciones conducentes a lograr la efectiva protección del usuario de servicios turísticos.
- Promover acciones conjuntas con establecimientos educativos para la realización de actividades informativas y de formación en el ámbito de su competencia.

- Propiciar acciones tendientes a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.
- Confeccionar, por si o en articulación con otras áreas de gobierno, una guía de turismo accesible y velar por su actualización permanente.
- Propiciar y ejecutar las medidas que en materia turística determina la Ley 2.443.
- Planificar y desarrollar acciones de sensibilización focalizadas en la importancia del turismo como factor de crecimiento social y económico en la Ciudad.

3.6 SUBGERENCIA OPERATIVA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA Y CENTRO DE EXPOSICIONES

Acciones

- Administrar el Centro de Exposiciones de la Ciudad de Buenos Aires en las diferentes modalidades de uso.
- Planificar y proyectar la señalización de sitios potencialmente atractivos para el turismo y la puesta en valor de los mismos, diseñando su inclusión dentro de los distintos corredores turísticos y la difusión de las facilidades y actividades que en cada caso se presenten.
- Entender en los aspectos de mantenimiento y conservación de la señalética turística instalada.
- Distribuir el material de promoción turística y brindar al turista información sobre recursos, infraestructura y servicios existentes, en los centros de información turística establecidos y los que en el futuro se establezcan.
- Asistir a la Dirección General en la ejecución y control de los Centros de Información Turística; como así también en la adecuada gestión de los recursos necesarios para su funcionamiento.

3.7 SUBGERENCIA OPERATIVA DE COOPERACIÓN EXTERNA

Acciones

- Asistir al Director General en la detección, análisis de documentación y ejecución de acciones tendientes a la obtención de asistencia técnica y financiera externa para el

desarrollo y posicionamiento de la actividad turística en la Ciudad, tanto a nivel público como privado.

- Asistir al Director General en las gestiones administrativas que resulten necesarias para la suscripción de convenios de cooperación.

4. DIRECCION GENERAL TECNICA ADMINISTRATIVA Y LEGAL

Descripción de Responsabilidades Primarias

- Asistir y brindar apoyo técnico, administrativo y legal a la Presidencia y al Directorio Consultivo.
- Entender en las tareas técnicas, administrativas y legales referidas al funcionamiento del Consejo Asesor de Turismo, y las que se correspondan con la instrumentación del Programa de Participación Público Privada.
- Entender en la administración de los recursos humanos cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones de la Ley N° 471, sus modificatorias y normas reglamentarias, incluyendo las contrataciones de personal, locales de servicios y obra, asistencias técnicas y pasantías.
- Entender en la elaboración del proyecto de presupuesto anual de gastos y de recursos, memoria y balance de gestión del Ente de Turismo.
- Entender en la organización y ejecución administrativa, presupuestaria y contable de las diferentes Unidades de Organización que componen el Ente de Turismo.
- Entender y coordinar la administración de los recursos informáticos, así como todo lo relacionado con la compra de bienes y servicios destinados al uso y consumo de la totalidad de las Unidades de Organización del Ente de Turismo.
- Entender en el registro de los bienes que integran el inventario del Ente de Turismo, coordinando su actualización permanente con el resto de las Unidades de Organización. Llevar el registro y control del patrimonio del Ente de Turismo.
- Entender en los procesos de concesión de bienes y/o servicios en los que el Ente de Turismo sea parte.

- Intervenir en la elaboración de los actos administrativos y convenios que tramiten las diversas

Unidades de Organización del Ente de Turismo, verificando su encuadre en las normas legales y reglamentarias vigentes.

- Coordinar y controlar el registro y archivo de los actos administrativos emanados de las autoridades del Ente de Turismo.
- Intervenir en el control técnico, administrativo y legal de su competencia, respecto del despacho de la totalidad de las áreas que componen el Ente de Turismo.
- Coordinar la Oficina de Gestión Sectorial y la Unidad Operativa de Adquisiciones.
- Proponer la intervención de la Procuración General cuando corresponda el inicio de acciones civiles, penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de las funciones asignadas al Ente de Turismo por la Ley N° 2.627, y las que le resulten de aplicación.

4.1. GERENCIA OPERATIVA DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Acciones

- Supervisar el despacho, el registro y los procesos involucrados con la entrada, salida y archivo de actuaciones del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Asesorar a la Dirección General en todo lo referido a la administración de los Recursos Humanos del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Promover y coordinar la capacitación específica de los agentes con el fin de lograr un mejor aprovechamiento de su capacidad respecto de las tareas que en cada caso desarrollan.
- Implementar y hacer cumplir la normativa inherente a los recursos humanos emanada de la Secretaría de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda en tanto resulte de aplicación para el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su condición de organismo autárquico.
- Coordinar y supervisar el mantenimiento de la base de datos de la totalidad del personal que compone la dotación del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

estableciendo y asignando las tareas de registro y control necesarios para la custodia y actualización de los legajos, situación de revista, declaraciones juradas, dotación de las distintas unidades de organización y las series estadísticas afines.

- Asistir a la totalidad de las unidades de organización del Ente de Turismo en los procesos de evaluación anual de desempeño del personal, coordinando su implementación.
- Asistir a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal del Ente de en el cálculo de gastos referidos al personal y las contrataciones de locación de obras y servicios cuando ello resulte de aplicación.
- Supervisar la aplicación de los regímenes estatutarios y el escalafón que en cada caso corresponda respecto de las licencias, situaciones especiales de revista, asignaciones familiares, incompatibilidades y todo aquello vinculado con los derechos y obligaciones a los que se encuentra sujeto el personal del Ente de Turismo, aconsejando las correcciones y/o la aplicación de sanciones cuando ello corresponda.
- Intervenir en la elaboración de los proyectos de actos administrativos vinculados con la gestión de los recursos humanos del Ente de Turismo.
- Supervisar los procedimientos inherentes al control de asistencia, comisiones, reclamos, certificaciones de servicios y la asignación de beneficios sociales de aplicación para los agentes del Ente de Turismo.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente y su reglamentación referidas a la emisión de informes y mantenimiento de los sistemas relacionados con la mesa de entradas, salidas y archivo de actuaciones.
- Asesorar a las diferentes unidades de gestión del Ente de Turismo en las áreas de su competencia.

4.1.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE MESA DE ENTRADAS

Acciones

- Implementar el sistema de mesa de entradas, salidas y archivo de actuaciones del Ente de

Turismo de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General Mesa de

Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Secretaría Legal y Técnica de la Jefatura de Gobierno, en cuanto resulte de aplicación para organismos autárquicos.

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

Archivo de las distintas reparticiones con las que se establezca intercambio de actuaciones.

- Recepcionar, caratular y diligenciar los Oficios Judiciales y Actuaciones del Poder Judicial conforme los límites establecidos por las normas de aplicación.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

- Comunicar y/o notificar los actos administrativos emanados de las autoridades del Ente de

Turismo, cuando el acto así lo disponga, conforme el procedimiento de aplicación en cada caso, coordinando el diligenciamiento en tiempo y forma cuando aplique hacerlo mediante cédulas de notificación.

- Realizar las gestiones necesarias para la publicación de los actos administrativos emanados de las autoridades del Ente de Turismo en el Boletín Oficial, verificando su efectiva publicación.

4.1.2. SUBGERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Acciones

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

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

4.2. GERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA

Acciones

- Identificar y evaluar los programas, proyectos y actividades que conforman la apertura programática del Ente de Turismo y efectuar el seguimiento y control del cumplimiento de su ejecución física y financiera, de conformidad con los lineamientos y metodología que establezca la Oficina de la Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) del Ministerio de Hacienda en su calidad de Órgano Rector.

- Realizar el control de gestión y evaluar la eficiencia ex -ante y ex -post del gasto del Ente de

Turismo de conformidad con lineamientos y metodologías establecidas por la autoridad de aplicación de la Ley 70.

- Coordinar las acciones para el planeamiento y gestión de los programas y proyectos del Ente de Turismo.

- Efectuar el control de cumplimiento de los cronogramas de ejecución y de los programas y proyectos del Ente de Turismo.

- Formular la programación anual de la ejecución integral (física y financiera) del programa y las actividades, proyectos y/u obras que lo integran.

- Adoptar las medidas pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y de las metas de cada programa.

- Efectuar el seguimiento trimestral de la ejecución física y financiera conforme la metodología establecida por la OGEPU y elaborar los informes respectivos.

- Entender en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de todas las Unidades Ejecutoras del Ente de Turismo.

- Supervisar el registro contable del Ente de Turismo.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

- Gestionar la Unidad Operativa de Adquisiciones, Ley N° 2095, del Ente de Turismo.
- Efectuar la coordinación de todo proceso que determinen los órganos rectores de los sistemas de gestión pública, presupuesto, contabilidad, liquidaciones y de compras y contrataciones.
- Supervisar el suministro y administración de los bienes de consumo.
- Supervisar el registro actualizado del patrimonio del Ente de Turismo.
- Supervisar el registro de las órdenes de compra emitidas y el seguimiento de su cumplimiento.
- Supervisar el adecuado funcionamiento de las instalaciones y servicios de la totalidad de los edificios que ocupa el Ente de Turismo coordinando las tareas de mantenimiento respectivas.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de los planes de evacuación.
- Supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene del trabajo.
- Supervisar el uso y mantenimiento de la flota automotor asignado al Ente de Turismo.
- Asistir a la Dirección General en los temas de su competencia.
- Supervisar el uso y mantenimiento de los recursos informáticos del Ente de Turismo.

4.2.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE PRESUPUESTO Y DE CONTROL DEL GASTO

Acciones

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

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

4.2.2 SUBGERENCIA OPERATIVA DE CONTABILIDAD

Acciones

- Planificar la asignación de fondos con destino a las distintas unidades de organización que integran el Ente de Turismo, gestionar las solicitudes ante la Dirección General de Contaduría del Ministerio de Hacienda y realizar su seguimiento.
- Realizar el registro contable de los movimientos presupuestarios en el Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF) y en los libros contables habilitados conforme la reglamentación vigente.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la normativa de aplicación respecto de la administración y rendición de la totalidad de los fondos asignados a las distintas unidades de organización del Ente de Turismo y realizar los asientos contables correspondientes.
- Efectuar el control de legalidad y consistencia aritmética de la totalidad de los comprobantes de gastos que rindan las distintas unidades de organización del Ente de Turismo, en función de los fondos asignados, verificando su correcta imputación contable y patrimonial cuando corresponda.

- Supervisar el cálculo y la realización de retenciones impositivas y/o tributarias que correspondan y sus correspondientes depósitos en tiempo y forma, cuando aplique a los pagos realizados contra los fondos asignados a las distintas unidades de organización del Ente de Turismo.
- Efectuar las conciliaciones bancarias de las cuentas administradas por el Ente de Turismo y sus dependencias.
- Mantener actualizado el listado de responsables de la administración y rendición de los fondos habilitados al Ente de Turismo y sus distintas unidades de organización, así como de los responsables de la firma de las distintas cuentas bancarias habilitadas.
- Informar a la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda sobre los ingresos percibidos de origen nacional o del exterior, destinados a financiar actividades y/o acciones a cargo del Ente de Turismo.

4.2.3. SUBGERENCIA OPERATIVA DE SUMINISTROS, PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES

Acciones

- Mantener el registro informatizado, actualizado y ordenado de la totalidad de los bienes administrados por el Ente de Turismo.
- Supervisar el adecuado funcionamiento de las instalaciones y servicios de los diferentes edificios del Ente de Turismo.
- Coordinar las tareas de mantenimiento civil, mecánico, eléctrico y electromecánico de las diferentes sedes asignadas al Ente de Turismo, como también de los espacios verdes y superficies libres del mismo.
- Gestionar el mantenimiento de los bienes, equipos e instalaciones.
- Controlar el cumplimiento de contratos de prestación de servicios de acuerdo a lo estipulado en los pliegos de bases y condiciones de las licitaciones.
- Supervisar el cumplimiento de las acciones y tareas asignadas al personal de mantenimiento y de mayordomía.

- Coordinar la programación, ejecución y recepción de los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, sean éstos llevados a cabo por terceros o por personal del Ente de Turismo.
- Llevar el inventario patrimonial del Ente de Turismo, fiscalizar las altas y bajas que se produzcan y su adecuado reflejo presupuestario. Comunicar las variaciones que se produzcan en la forma y plazo que establezca la Dirección General de Contaduría del Ministerio de Hacienda en su carácter de Autoridad de Aplicación.
- Administrar el stock de los bienes de consumo.

4.2.4. SUBGERENCIA OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Acciones

- Intervenir en la elaboración e implementación del Plan Anual de Compras y Contrataciones de acuerdo con las necesidades del Ente de Turismo en los plazos, lineamientos y metodología establecidos por la Dirección General de Compras y Contrataciones del Ministerio de Hacienda en su carácter de Órgano Rector.
- Administrar el Sistema de Información de Compras y Suministros y su interacción con los sistemas presupuestarios y financieros.
- Ejecutar, agrupar y centralizar, cuando sea conveniente, los procesos involucrados en la compra de bienes y servicios y la ejecución de obras; y asistir al Gerente Operativo elaborando las solicitudes de pedido, los pliegos de bases y condiciones particulares, las órdenes de compra y toda otra documentación perteneciente al proceso de compras y realizar su correspondiente control y seguimiento.
- Colaborar con la Dirección general de Compras y Contrataciones dependiente del Ministerio de Hacienda, como ente rector del Sistema de Compras informando y dando cuenta sobre la gestión de adquisición de bienes y servicios.
- Elaborar los proyectos de actos administrativos relativos a la compra o contratación y aquellos por los cuales se apliquen las penalidades contractuales previstas en la normativa vigente, informando a la Dirección General de Compras y Contrataciones dependiente del Ministerio de Hacienda.

- Administrar el registro actualizado de todas las contrataciones en proceso y de los vencimientos de las licitaciones de servicio de tracto sucesivo e impulsar en tiempo y forma, los procedimientos necesarios para garantizar la prestación de los mismos en forma ininterrumpida.
- Mantener en custodia los valores recibidos en concepto de garantía, efectuar su registro y realizar la devolución, previo verificar el cumplimiento total de las obligaciones por parte de los proveedores.
- Administrar el registro de las órdenes de compra emitidas, efectuar el seguimiento del cumplimiento de las mismas.

4.2.5. SUBGERENCIA OPERATIVA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS

Acciones

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

4.3. SUBGERENCIA OPERATIVA DE ASUNTOS LEGALES

Acciones

- Administrar el servicio jurídico del Ente de Turismo y asesorar sobre consultas y solicitudes técnicas.
- Elaborar y suscribir dictamen jurídico previo en todos aquellos casos que, de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo, resulte necesario, con excepción de los asuntos que sean de competencia exclusiva de la Procuración General.

- Analizar y brindar asesoramiento técnico legal en la gestión de proyectos y anteproyectos de actos administrativos, verificando su encuadre en las normas legales y reglamentarias vigentes.
- Realizar el análisis de aquellas cuestiones que pudieran dar lugar a la promoción de informaciones sumarias o sumarios administrativos y analizar su procedencia.
- Supervisar la confección y diligenciamiento de las cédulas de notificación, tramitación de oficios y cédulas que ingresen al Ente de Turismo.
- Supervisar la gestión de toda la documentación tramitada ante el Ente de Turismo proveniente de la Defensoría del Pueblo y de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.

5. DIRECCION GENERAL INVESTIGACIÓN Y OBSERVATORIO TURÍSTICO

Descripción de Responsabilidades Primarias

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

- Participar en la elaboración del Informe Anual de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos

Aires, incorporando, conforme la competencia asignada, lo más destacado de la problemática, evolución y perspectivas del sector.

5.1. GERENCIA OPERATIVA DE INVESTIGACIÓN TURÍSTICA

Acciones

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

5.2. GERENCIA OPERATIVA OBSERVATORIO TURÍSTICO

Acciones

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

6. DIRECCIÓN GENERAL PROMOCION TURISTICA

Descripción de Responsabilidades Primarias

- Diseñar y proponer el cronograma y programación anual de las actividades de promoción turística del Ente.

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

6.1. GERENCIA OPERATIVA DE FERIAS Y CONGRESOS

Acciones

- Intervenir en la elaboración del plan de promoción nacional e internacional, y asistir al Director General en el control de su ejecución y resultados.
- Asistir al Director General en las tareas de coordinación y logística involucradas con la participación en Ferias y Congresos.

- Registrar y mantener actualizada la base de datos de operadores, agencias de viaje, organizadores de congresos, organizadores de viajes corporativos y de incentivos y de todos aquellos actores del interior y exterior del país que puedan resultar agentes de comercialización de la Ciudad como destino turístico.
- Coordinar misiones de promoción turística con los diferentes integrantes de la cadena de valor.
- Administrar el material promocional del Ente de Turismo.
- Relevar, producir y actualizar el calendario turístico de la Ciudad.
- Intervenir en el montaje de espacios y stands armados por el Ente de Turismo en ferias y eventos de la Ciudad.

6.2. GERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS NACIONALES

Acciones

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

6.2.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS NACIONALES

Acciones

- Asistir en la coordinación y organización de acciones para la participación en ferias, congresos, exposiciones y eventos en el ámbito nacional, que formen parte del plan de promoción turística de la Ciudad
- Asistir al Gerente Operativo de Mercados Nacionales en lo atinente al mercado nacional en la elaboración del plan de promoción, controlar su ejecución y resultados.

- Asistir en la coordinación de misiones de promoción turística en el ámbito nacional con los diferentes integrantes de la cadena de valor.
- Intervenir en el montaje de espacios y stands armados por el Ente de Turismo en ferias y eventos nacionales.

6.3. GERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS INTERNACIONALES

Acciones

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

6.3.1. SUBGERENCIA OPERATIVA DE MERCADOS INTERNACIONALES

Acciones

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

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

6.4. GERENCIA OPERATIVA DE CAPTACIÓN DE EVENTOS

Acciones

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

7. GERENCIA OPERATIVA DE PRENSA

Acciones

- Asistir al Presidente del Ente de Turismo en la planificación y comunicación de las acciones de gestión.
- Elaborar informes espaciales para la instalación de nuevos temas en la agenda de difusión.

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

ANEXO III

Actividades Presupuestarias del Programa Presupuestario 65

➤ **Actividad 1 Conducción**

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

➤ **Actividad 2 Desarrollo de la Oferta**

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

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

- Promover la actividad turística incentivando la equiparación de oportunidades
- Desarrollar un sistema de información al turista con niveles de calidad y excelencia.
- Entre las actividades se destacan:
- Concursos y sorteos
- Plan Gastronómico
- Segmento LGBT
- Hackathon con el sector privado
- Facilitar la experiencia del turista

➤ **Actividad 3 Atención a la Demanda**

- Promocionar la Ciudad de Buenos Aires en mercados internacionales, regionales y locales para posicionar a la ciudad como destino turístico
- Ejecutar el cronograma y programación anual de actividades de promoción turística en mercados de largo alcance, mercados regionales, nacionales y eventos locales
- Establecer destinos y llevar a cabo acciones especiales e intensivas de promoción turística a través de eventos o acciones concretas
- Ejecutar acciones conjuntas con entidades del sector y afines
- Estandarizar una mecánica de promoción para todos los fines de semana largos, según la oferta cultural, gastronómica y deportiva de la CABA
- Generar un Sistema de Acuerdos de cooperación público-privado.
- Realizar acciones promocionales en el interior del país mediante capacitaciones, viajes institucionales, presencia en fiestas nacionales y activaciones en el interior.
- Entre las actividades se destacan:
- Incorporación de programa de beneficios
- Workshops y Capacitaciones
- Acciones Continuas

- FAM Press y FAM Tour Nacional e Internacional
- Mercado Internacional Eventos Masivos
- Turismo de Reuniones
- Segmento joven
- Plan Verano 2015

➤ **Actividad 4 Investigación y Capacitación**

- Incrementar la disponibilidad de información estratégica específica para los diversos actores que intervienen en la actividad turística
- Coordinar las acciones para el fortalecimiento del observatorio de la actividad turística
- Implementar un sistema de encuestas, con la plena participación de todas las áreas necesarias. Incorporar nuevas tecnologías para la toma de decisiones de pronto impacto y que permitan analizar el comportamiento de la demanda y oferta turística en la Ciudad de Buenos Aires
- Investigar los diversos aspectos que confluyen y constituyen la actividad turística en la ciudad y desde los cuales se pueden re direccionar las políticas públicas y acciones.
- Entre las actividades se destacan:
 - Estudios cuantitativos y cualitativos
 - Segmentación por mercados
 - Segmentación por productos
 - Segmentación por oferta y servicios

➤ **Actividad 5 Comunicación**

- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación integral del Ente de Turismo.
- Diseñar y elaborar material de difusión de la Ciudad de Buenos Aires.
- Diseñar campañas de posicionamiento de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico

- Fomentar en todos los argentinos la cercanía con la Ciudad de Buenos Aires y posicionar el destino a nivel nacional e internacional.
- Diseñar campañas de posicionamiento de la Ciudad como la Capital Cultural de Latinoamérica
- Diseño y edición de material gráfico de contacto directo; de comunicación masiva y de comunicación digital en diversos idiomas.
- Implementar estrategias que comprometan al turista, al sector privado y organizaciones intermedias en la adopción y sostenimiento de la marca turística de la Ciudad.
- Entre las actividades se destacan:
 - Campaña Institucional
 - Fines de Semana Largo
 - Workshops y Capacitaciones
 - Concursos y Sorteos
 - Campaña Vacaciones de Invierno
 - Facilitar la experiencia al turista

➤ **Actividad 9 Auditoría Interna**

- Aportar información calificada a las distintas áreas del Ente de Turismo para la toma de decisiones.
- Elaborar el ciclo de auditorías de conformidad con las normas de control y auditoría interna.
- Informar sobre los temas de su competencia que la autoridad superior le requiera.
- Intervenir en la elaboración y adecuación de las normas y procedimientos del sistema de control interno.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas, planes y procedimientos determinados por la autoridad superior.
- Analizar y recomendar mejoras en los procedimientos.

- Complimentar la normativa específica dispuesta por la Sindicatura General de la Ciudad.
