

“2020. Año del General Manuel Belgrano”



**INFORME FINAL DE
AUDITORIA**
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 13.18.06

ENTE DE TURISMO

Auditoría de Gestión

Período 2017

Buenos Aires, Octubre 2020

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidenta

Dra. Mariana Inés Gagliardi

Auditores Generales

Dr. Juan José Calandri

Dr. Pablo Clusellas

Cdra. Mariela Giselle Coletta

Lic. María Raquel Herrero

Dr. Daniel Agustín Presti

Dr. Lisandro Mariano Teszkiewicz

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

PROYECTO: 13.18.06

NOMBRE DEL PROYECTO: Ente de Turismo

MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA: Gestión

PERIODO BAJO EXAMEN: 2017

EQUIPO DESIGNADO:

Director de Proyecto

Dra. Belén Scolari

Auditora Supervisora Mg. Sandra Lebrero.

Objeto: Jurisdicción 65. Programa 80: Desarrollo de la Oferta. Actividad 1 y 12.

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

FECHA APROBACIÓN DEL INFORME: 7 DE OCTUBRE DE 2020

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN N°: 307/20

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

INFORME EJECUTIVO

Lugar y Fecha de Emisión	Buenos Aires, Octubre de 2020
Código del Proyecto	13.18.06
Denominación del Proyecto	Ente de Turismo
Periodo Examinado	Año 2017
Programa Auditado	Programa 80 Turismo de la Ciudad Actividad 1 y 12 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.

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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.
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 Control Interno 1. El auditado no ha formalizado los circuitos internos de tramitación. Solamente se utilizan Manuales de Uso de las Herramientas Digitales e instrucciones de atención en los CAT. 2. Del análisis de las Compras y Contrataciones informadas como correspondientes al Programa 80 Actividades 1 y 12 surgió la existencia de contrataciones en el marco del Convenio de Asistencia Técnica con la UBA que fueron imputadas al Programa 65 Actividad 1.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	Ante el requerimiento de los términos del convenio, el auditado respondió que no había firmado convenio alguno¹, por lo que no pudieron analizarse las citadas imputaciones y su correspondencia con los términos del convenio². 3.El Informe Final de Gestión presentado por el Director General de Comunicación y Competitividad de la Oferta 2016-2018, no coincide en su contenido con la información enviada por el organismo referidas a las estadísticas 2016 – 2017. (Se verificó una diferencia de 66321 descargas)³. 4. Pese a ser requerido al auditado en diversas oportunidades, el equipo auditor no pudo acceder a los expedientes digitales por vía del SADE. De las Herramientas Digitales 5. En el ejercicio 2017, por EX2017-02793316-MGEYA-DGDYCOF se selecciona en forma directa al mismo proveedor “Zelzet SRL”, habilitando tal procedimiento por el Artículo 28 inc 6) de la Ley 2095 que alude a “servicios accesorios que deban necesariamente ser compatibles”. La aplicación BA Tours fue contratada originalmente⁴ sin
--	--

¹ Nota NO-2019-06215464-GCBA-ENTUR

² En su descargo el auditado adjuntó Convenio con la UBA del año 2014 y su adenda para el año 2017.

³ Esta observación se continúa del Informe N° 13.17.06

⁴ Observado en Informe N° 13.17.06

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	informe técnico, sin dictamen jurídico y sin justificar el uso del Decreto 433/16 que es un procedimiento de excepción. 6. El gestor elabora estadísticas en relación con las herramientas digitales; pero no recurre a indicadores que permitan el medir el impacto en relación con la política pública que se pretende cubrir. ⁵ 7. Las actividades turísticas ofrecidas por los prestadores de BA Tours durante 2017 no se pudieron verificar debido a que el ENTUR no tienen acceso al listado anual en razón que la carga la realiza el prestador turístico, sin que ENTUR realice back-up alguno. 8.El 44% (cuarenta y cuatro porciento) del universo total de prestadores turísticos (dieciocho prestadores) que ofertan sus servicios en BA Tours no se encuentran inscriptos en el registro informado. 9.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 <u>Proceso de Control de Cambios para Organismos</u>; <u>Estándar de Arquitectura ASI</u>; <u>Estándar de Desarrollo</u> ASI https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/agen
--	--

⁵ Esta observación se continúa del Informe N° 13.17.06

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	<u>ciadesistemas</u> De los CAT 10. Dos CAT, 20% de los activos, atienden sólo por ventanilla hacia el exterior, lo cual por la altura de la ventanilla dificulta la accesibilidad (Palermo y Caminito), en contravención a los criterios de la Ley N° 962 de Accesibilidad Física para todos.⁶ 11.En los CAT se distribuyen mapas de la CABA con publicidad privada, que contienen logo oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en sus dos formatos, sin que exista convenio alguno por el uso de estos símbolos o canon por el uso de las instalaciones y personal del GCBA⁷. Del Presupuesto 12.Del análisis presupuestario surge que el Presupuesto de Sanción ha sufrido variaciones significativas en los incisos 2, 3 y 4 a lo largo del ejercicio, tanto en términos absolutos como relativos (Inciso 2 aumento del 324,26% por \$ 149.159, Inciso 3 aumento del 116,89% por \$ 1.445.698 y el Inciso 4 aumento del 228,92% por \$ 938.587) lo cual indica que no se utiliza adecuadamente una técnica presupuestaria, como herramienta de
--	--

⁶ La observación se mantiene del Informe 13.17.06

⁷ La observación se mantiene del Informe 13.17.06

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	planificación, siendo ésta indispensable a los efectos de favorecer una correcta aplicación de las políticas públicas. De las Locaciones de Servicios⁸ 13. En 9 (nueve) de las locaciones de servicios, 33% (treinta y tres por ciento) de la muestra el Locador manifestó ser su dirección en Av. Martin García 346 2° piso. La misma dirección que el “Gobierno”⁹. 14. En una de las locaciones de servicios, 4 % (cuatro por ciento) de la muestra falta el contrato firmado entre las partes (Locador y Gobierno).¹⁰ De las Cajas Chicas 15. Del análisis del listado de transacciones que consta en SIGAF, correspondiente a la actividad objeto de la presente auditoría, se ha detectado la existencia de Cajas Chicas y/u otros fondos con cargo de rendir cuenta que no han sido informados por el Organismo auditado. De las Compras por exclusividad 16. En el EE EX-2016-18952041, Conserjería Virtual se
--	--

⁸ Las observaciones que siguen se formulan en base a la documentación remitida por el auditado en formato PDF. No se tuvo acceso a los expedientes por vía del SADE.

⁹ EX-2017-04511303. EX-2017-26387988. EX-2017-26192180. EX-2017-04922293. EX-2017-18455270. EX-2017-01721136. EX-2017-04330026. EX-2017-04726417. EX-2017-04370537.

¹⁰ EX-2017-06203950.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	perfecciona una contratación directa por exclusividad, según el extremo contemplado en el artículo 18° inc. 5 de la Ley N° 2095, por la inexistencia de sustitutos convenientes no se encuentra acreditada por ningún medio y no tiene dictamen jurídico que la avale en contradicción con el artículo 7° inc. d) del Decreto 1510/97, Ley de Procedimientos Administrativos. De las Compras por Decreto 433/16 17. En 2 casos de los 5 analizados, Expedientes 30130200/2017 y 17034749/2017, (40% de los casos) el procedimiento emergente de la Dto 433/16 no resulta aplicable en relación a su objeto
Conclusiones	La gestión, en general muestra acciones y una estructura que se condicen con las políticas públicas que corresponden a sus responsabilidades primarias. Sin embargo, se registra una continuidad en la adopción de mecanismos de adquisición de bienes y servicios por aplicación del Decreto 433/2016, que no se corresponden con los principios generales de la administración de fondos públicos, puesto que el citado decreto no es una forma de selección de proveedores, sino un cuadro de competencias para aprobación de gastos. Asimismo, se observa la falta de informes técnicos y jurídicos exigidos por la normativa aplicable en esas mismas contrataciones.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	Por otra parte, se renovó una contratación por dependencia tecnológica o exclusividad que se encuentra viciada en su origen. En razón de ello la única forma de saneamiento posible resulta el impulso de actuaciones que guarden apego con el derecho administrativo y sus principios generales y que tenga por objeto la contratación que reemplacen el servicio adquirido en infracción. También resulta conveniente que las condiciones de esas contrataciones de terceros contengan la reserva de acceso a la información y mecanismos de control por parte del gestor y que toda aplicación que se reconozca como propia del GCBA con los logos y la estética que lo distinguen se alojen y cumplan con los estándares de la ASI.
--	---

"2020. Año del General Manuel Belgrano"

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
"ENTE DE TURISMO"
PROYECTO N° 13.18.06**

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

Jurisdicción 65. Programa 80, Actividad 1y 12 Desarrollo de la Oferta

TOTAL POR INCISO	Sanción	Aumento (+)	Vigente	Devengado	% Ejecutado
		Disminución (-)			
INCISO 1	10.384.300,00	5,82%	10.989.065,00	10.989.057,33	100,00%
INCISO 2	46.000,00	324,26%	195.159,00	194.806,32	99,82%
INCISO 3	1.236.832,00	116,89%	2.682.530,00	2.310.576,21	86,13%
INCISO 4	410.000,00	228,92%	1.348.587,00	1.322.986,03	98,10%
TOTAL PROGRAMA 80 ACTIVIDAD 1	12.077.132,00	25,98%	15.215.341,00	14.817.425,89	97,38%

CUADRO 1. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

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

Jean Jaures 220 - C1215ACD - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel. 3754-3700

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, y de acuerdo al Plan Anual de Auditoría aprobado por la Resolución N° 363/AGCBA/2016 modificada por la Resolución N° 289/AGCBA/2017.

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 10 de enero y el 28 de febrero de 2020.

3.1. LIMITACIONES AL ALCANCE

Los expedientes de la muestra de contrataciones no pudieron ser relevados por vía del SADE. El 27 de enero de 2020 se recibió Nota NO-2020-04889098-GCABA-DGTALET, de la DG Técnica, Administrativa y Legal del ENTUR que remitió un CD con el contenido en PDF de los expedientes solicitados. Es de hacer notar que esta evidencia de auditoría no reviste la cualidad de

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

competencia exigida en el acápite 3.5.1 de las las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/2000 de esta AGCBA¹¹.

4. MARCO NORMATIVO

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

5. PROCEDIMIENTOS APLICADOS

1. Entrevista protocolar con los/las funcionarios/as a cargo del organismo auditado y presentación del equipo designado a tal efecto.
2. Recopilación de la normativa aplicable a la Unidad Ejecutora (UE). Manuales y normas de procedimientos.
3. Relevamiento de la estructura organizativa formal y real. Organigrama.
4. Lectura y análisis de los Informes Finales aprobados por esta Auditoría General.
5. Recopilación de documentación atinente a la planificación y administración de recursos humanos y físicos del Ente de Turismo (ENTUR).
6. Recopilación de información vinculada al diseño de metas físicas e indicadores de gestión de los aspectos alcanzados por el análisis.
7. Relevamiento de los procesos de producción en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) en los que interviene la ENTUR.
8. Evaluación del ambiente de control interno, verificando la existencia de métodos y procedimientos que aseguren o promuevan: eficacia y eficiencia

¹¹ La solicitud de acceso se realizó por Nota AGCBA N°2211/19 del 10 de diciembre de 2019 y su reiteración por Nota AGCBA N° 2215 del 18 de diciembre del mismo año.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

en las operaciones; confiabilidad de la información operativa, salvaguarda de los activos y cumplimiento de las leyes o reglamentos.

9. Identificación de los circuitos administrativos.
10. Identificación de las actividades realizadas por la UE en el marco normativo y presupuestario auditado.
11. Identificación del universo de los servicios, características operativas del ENTUR.
12. Identificación de áreas críticas
13. Identificación del desarrollo de la oferta producida por el ENTUR.
14. Obtención de la base de transacciones ejercicio 2017.
15. Obtención del anteproyecto de presupuesto 2017.
16. Estudio de la documentación e información recibida.
17. Análisis de la normativa aplicable.
18. Determinación de las áreas críticas en el relevamiento del control interno.
19. Determinación de la muestra.
20. Formulación Análisis FODA.
21. Análisis de los hallazgos de auditoria.
22. Sobre una muestra de las operaciones de aquellas áreas definidas como críticas en el relevamiento del control interno aplicación de procedimientos de auditoria tendientes a verificar:
 - Confiabilidad, integridad y oportunidad de la información tanto operativa como contable, Análisis presupuestario. Crédito original vigente y ejecución presupuestaria. Cotejo de las registraciones contables, presupuestarias y revisión de la correlación entre registros y documentación respaldatoria.
 - Cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, políticas planes, normas y procedimientos.
 - Protección de los activos.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- Uso eficiente y económico de los recursos, evaluando la optimización de los mismos en términos del objetivo al que son aplicados.
- Identificación de Indicadores de rendimiento (de comportamiento cualitativo y cuantitativo de la gestión).
- Logro de los objetivos y metas de operaciones o programas, revisando los mismos con el fin de comprobar que los resultados sean coherentes con los establecidos y si se cumplen de acuerdo con lo planeado.

6. ACLARACIONES PREVIAS

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

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

La Ley 600 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*

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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

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

La Ley 600 en su Artículo 6° designa a su organismo de aplicación determinando para tal fin a la “Subsecretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o la dependencia gubernamental que la reemplace”.

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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Inicia su desempeño financiero en el Presupuesto Público 2008 como Agencia de Turismo UE 9268.

En virtud de la Ley 5460/2015 el Ente de Turismo se encuentra 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 en la actualidad por medio de la Ley 5960/2018 en Ente de Turismo pasa a estar bajo la órbita de la Secretaria General y Relaciones Internacionales.

7.1.2. Estructura Vigente. Organigrama.

Mediante las Resoluciones N° 2-ENTUR/08, N° 44-ENTUR/11, N° 354-ENTUR/11, N°

2/GCABA/DEENTUR/12, N° 13-DEENTUR/2013 y sus complementarias y/o modificatorias, se establece la estructura orgánico funcional del Ente de Turismo.

Mediante la Resolución 17/ENTUR/2014, se aprobó la estructura orgánica funcional del Ente de Turismo, como así también las responsabilidades primarias de las diversas unidades organizativas. El organismo contaba con 7 Direcciones Generales, 20 Gerencias y 15 Subgerencias.

A través de su modificatoria. La **Resolución 116/ENTUR/2017** (BO N° 5157 del 28/6/2017) se aprueba al 1 de julio de 2017 la nueva estructura de ENTUR. Pasando a estar compuesta por una Dirección Ejecutiva (subsecretaria) y 4 Direcciones Generales. Contando con 17 Gerencias y 10 Subgerencias.

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Esta resolución, modificó la dependencia funcional de las Direcciones Generales Comunicación y Competitividad de la Oferta, Promoción Turística, Inteligencia de Mercados y Observatorio, y Técnica, Administrativa y Legal, las cuales pasaron a depender de la Dirección Ejecutiva del Ente de Turismo.¹²

La Resolución 116/Entur/2017 modifica la denominación y las responsabilidades primarias de:

- De la Dir. Ejecutiva Comunicación Turística (la cual pasó a denominarse Dirección Ejecutiva).
- de la Dirección General Desarrollo y Competitividad de la Oferta (la cual pasó a denominarse Comunicación y Competitividad de la Oferta).
- de la Dirección General Investigación y Observatorio Turístico (la cual pasó a denominarse Inteligencia de Mercados y Observatorio).
- de las Direcciones Generales Comunicación y Competitividad de la Oferta, Promoción Turística, Inteligencia de Mercados y Observatorio, y Técnica, Administrativa y Legal, las cuales pasarán a depender de la Dirección Ejecutiva del Ente de Turismo.

La **Resolución 15/DEJ/2017**. Desde el 1 de agosto de 2017. Aprueba la descripción de acciones de las gerencias operativas y subgerencias operativas integrantes del organigrama aprobado por el artículo 1°.

¹² Hasta el 1° de septiembre de 2017, con la resolución 165/ENTUR/17, que se elimina la dirección ejecutiva del ente, donde las cuatro Direcciones Generales pasaran a depender directamente de la Presidencia del Ente de Turismo de la CABA.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

La **Resolución 165/ENTUR/17**. A partir del 1 de septiembre de 2017. Elimina la *Dirección Ejecutiva* del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y modifica la dependencia orgánico funcional de las Direcciones Generales Comunicación y Competitividad de la Oferta; Promoción Turística; Inteligencia de Mercados y Observatorio; y Técnica, Administrativa y Legal, las cuales pasarán a depender funcionalmente de la Presidencia del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Grafico N°1. Estructura vigente, según la Resolución 165/ENTUR/2017

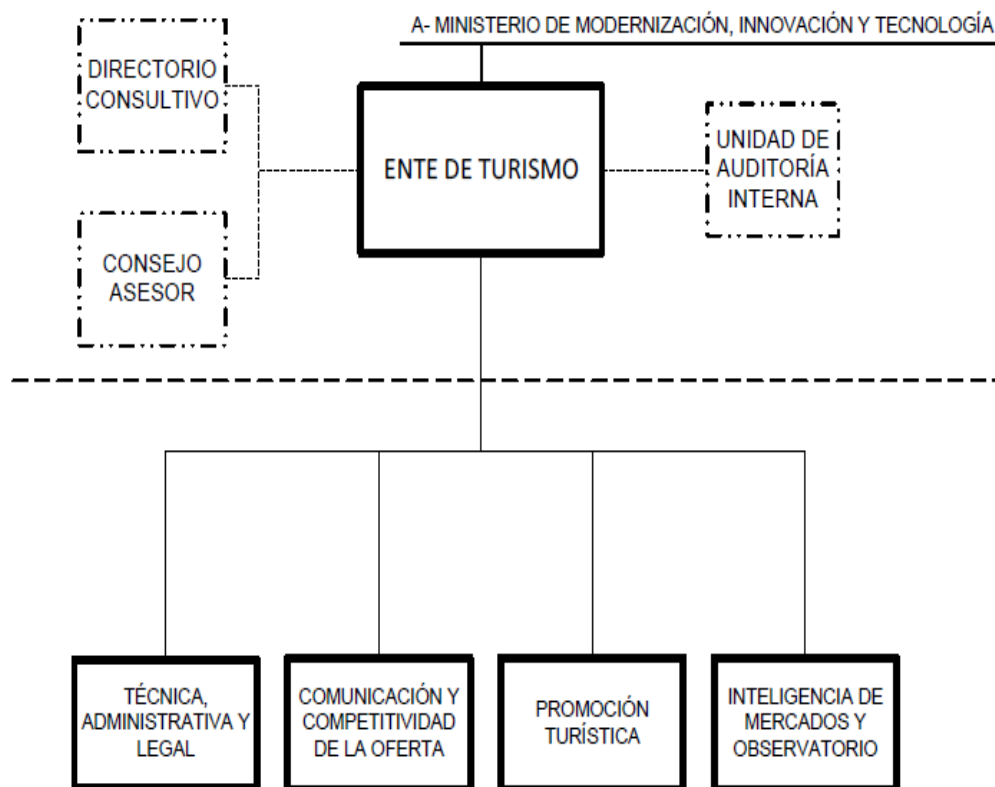


Gráfico N° 1 Estructura del ENTUR. Fuente: Información entregada por el organismo NO-2018-29743861-DGCCO. Resolución 165/ENTUR/2017

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Grafico N° 2. Organigrama De la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta.

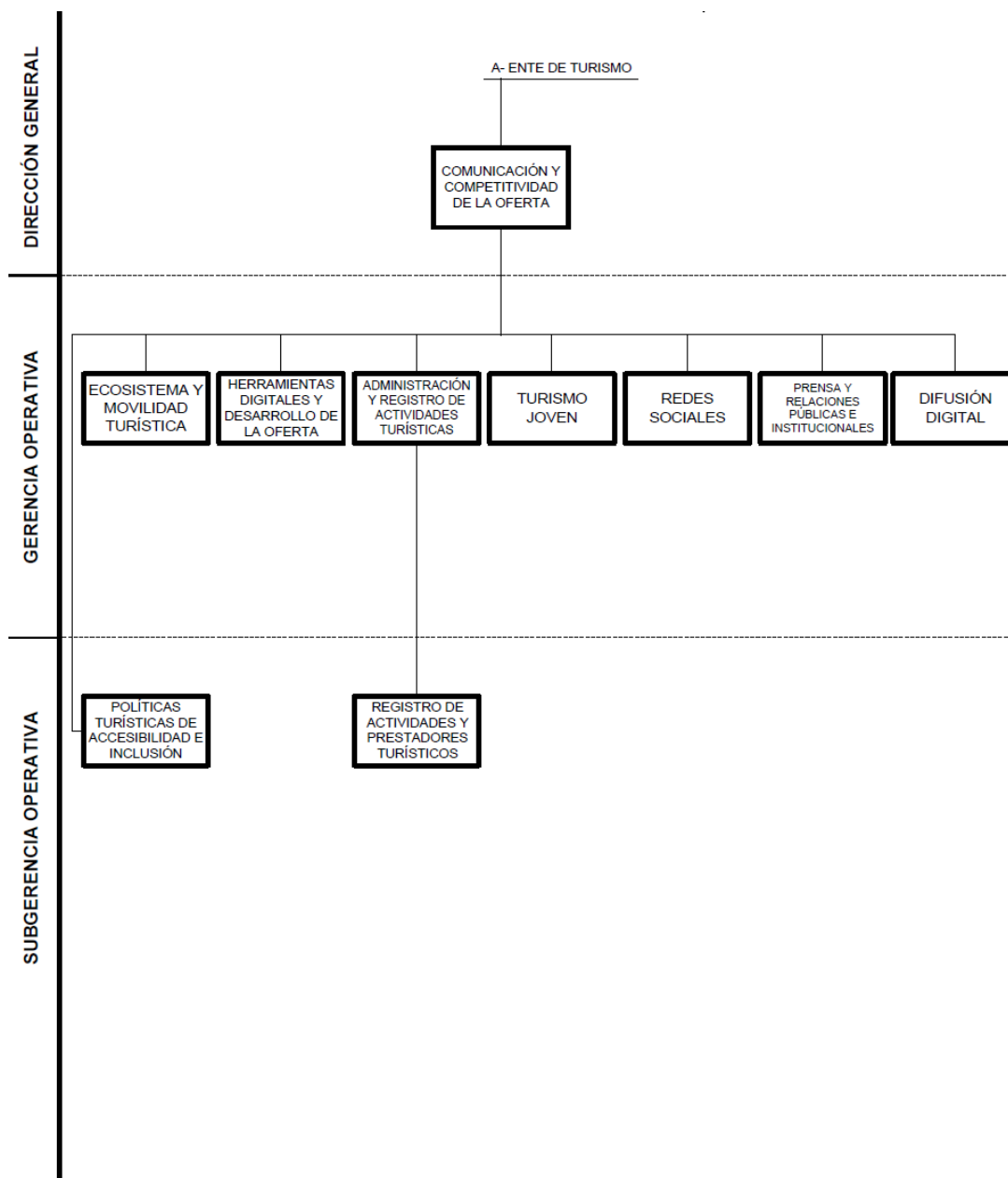


Gráfico N° 2. Estructura del ENTUR. Fuente: Información entregada por el organismo NO-2018-29743861-DGCCO. Resolución 165/ENTUR/2017

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

7.2. Descripción de Responsabilidades Primarias.

DIRECCIÓN GENERAL COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA

- Diseñar e implementar estrategias y campañas de posicionamiento a través de medios de comunicación y redes sociales con el fin de consolidar a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino turístico.
- Diseñar y desarrollar el material comunicacional de las acciones y proyectos turísticos planificados por el Ente de Turismo.
- Elaborar planes de acción para el desarrollo, actualización, puesta en valor y modernización de la oferta turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Articular acciones con las diferentes áreas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires involucradas en el desarrollo y mejoramiento de la oferta turística. Diseñar y ejecutar estrategias de descentralización territorial de los flujos turísticos, garantizando los criterios de sostenibilidad económica, social, cultural y ambiental.
- Proponer la suscripción 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.
- Diseñar y coordinar programas de mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos. Identificar y establecer circuitos de turismo accesible con el fin de elaborar una guía de servicios turísticos prestados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para las personas con discapacidad,

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

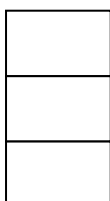
en coordinación con otras reparticiones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- 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.
- 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 Autónoma de Buenos Aires, orientados especialmente al sector de pequeñas y medianas empresas del Registro de Prestadores Turísticos.
- 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. Controlar y fiscalizar la administración y explotación del Centro de Convenciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Controlar y fiscalizar la administración y explotación de los Servicios de Buses Turísticos que se realicen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Entender en el cumplimiento por parte de los actores públicos y privados involucrados en el desarrollo de servicios y/o productos turísticos de los alcances de las Leyes N° 757 y 2443 y sus modificatorias.
- Supervisar la organización y administración del funcionamiento del Registro de Prestadores Turísticos, creado por la Ley N° 600, de

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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 N°1264 y complementarias, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Supervisar la organización y administración del funcionamiento del Registro de Propiedades de Alquiler Turístico Temporario, creado por la Ley N°4632 y modificatorias, 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.
- Supervisar la categorización, clasificación y verificación de los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento turístico, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- 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 Autónoma de Buenos Aires, tanto a nivel público como privado.
- Supervisar las acciones tendientes a la implementación, organización y supervisión de los Centros de Atención al Turista ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- Entender en el diseño, desarrollo e implementación de acciones y programas tendientes a mejorar la calidad de la oferta turística dirigida a Jóvenes.
- Entender en las condiciones de prestación y regulación de los artistas habilitados para realizar actividades de interés cultural y turístico en la Feria de Artistas Plásticos de Caminito.

SUBGERENCIA OPERATIVA POLÍTICAS TURÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

Acciones

- Impulsar acciones tendientes a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Desarrollar acciones conducentes a lograr la efectiva protección del usuario de servicios turísticos.
- Realizar actividades informativas y de formación en el ámbito de su competencia, en coordinación con diversos establecimientos e instituciones educativos.
- Confeccionar y mantener actualizada una guía de turismo accesible, en coordinación con las áreas competentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Propiciar y ejecutar las medidas que en materia turística determina la Ley N° 2443. Planificar y desarrollar acciones de sensibilización focalizadas en la importancia del turismo como factor de crecimiento social y económico en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

GERENCIA OPERATIVA ECOSISTEMA Y MOVILIDAD TURISTICA

Acciones

- Desarrollar y gestionar el programa “Ecosistema Turístico”.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- 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 un plan anual de visitas guiadas, priorizando ejes geográficos y productos que mejoren y fortalezcan la competitividad de la oferta turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Realizar estudios de las variables que incrementen la competitividad turística, con resguardo del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Participar en el diseño y desarrollo de programas de prácticas profesionales y de asistencia técnica con institutos educativos terciarios y universitarios que dicten carreras afines con el desarrollo de servicios y/o productos turísticos. Realizar el control y rendición de los fondos por el cobro de las actividades aranceladas del programa “Ecosistema Turístico”.

GERENCIA OPERATIVA HERRAMIENTAS DIGITALES Y 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 efectos de ampliar y diversificar la oferta turística
- Definir y desarrollar nuevos ejes geográficos a efectos de satisfacer y desarrollar la demanda del turismo.
- Gestionar la base de información de la oferta turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- Promover el desarrollo de nuevas herramientas digitales que permitan al turista diseñar su plan de viaje, como así también mejorar su experiencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

GERENCIA OPERATIVA ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Acciones

- Verificar, registrar las condiciones de prestación de los servicios turísticos y llevar el registro de prestadores turísticos conforme a la Ley N° 600, sus reglamentaciones complementarias y concordantes.
- Controlar el cumplimiento de la Ley N° 1264 y modificatorias, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Categorizar, fiscalizar y participar en la habilitación de los servicios turísticos conforme a la normativa vigente en cada caso, en coordinación con los organismos competentes en la materia.
- Controlar el cumplimiento de la Ley N° 4631 y modificatorias, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Controlar el cumplimiento de la Ley N° 4632 y modificatorias, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes o aquellas que a futuro se dicten.
- Intervenir en la elaboración de los actos administrativos que se originen y/o tramiten desde la Dirección General.
- Diseñar e implementar los instrumentos para el monitoreo de los planes, programas y proyectos que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la Dirección General.

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

GERENCIA OPERATIVA TURISMO JOVEN

Acciones

- Desarrollar y gestionar el programa “Estudia en Buenos Aires / Study Buenos Aires” Diseñar y ejecutar un plan de actividades para jóvenes turistas nacionales e internacionales, priorizando ejes geográficos y temáticos y productos que mejoren y fortalezcan la competitividad de la oferta turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Realizar el seguimiento de las estadísticas relacionadas con las actividades para jóvenes turistas nacionales e internacionales que se desarrollen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Impulsar acciones de posicionamiento de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino para jóvenes turistas nacionales e internacionales, en coordinación con las áreas correspondientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

GERENCIA OPERATIVA REDES SOCIALES

Acciones

- Diseñar e implementar estrategias de posicionamiento a través de las redes sociales a fin de consolidar la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como un destino turístico a nivel nacional e internacional.
- Diseñar y coordinar la implementación de las estrategias de comunicación digital en redes sociales que permitan difundir las acciones y productos turísticos desarrollados por el Ente de Turismo.
- Fomentar la participación de distintas comunidades virtuales de turistas en las acciones difundidas en los diferentes canales de comunicación digital del Ente de Turismo.
- Difundir a través de las redes sociales los materiales de promoción turística y toda aquella información útil sobre recursos, infraestructura y

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

servicios existentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que faciliten al turista la planificación de su viaje.

- Realizar análisis y estudios de las tendencias de búsquedas en redes sociales con el objetivo de conocer y responder a las inquietudes de los potenciales turistas.

GERENCIA OPERATIVA PRENSA Y RELACIONES PÚBLICAS E INSTITUCIONALES

Acciones

- Realizar acciones tendientes al posicionamiento del Ente de Turismo en distintos medios nacionales e internacionales de prensa.
- Asistir a la Dirección General en la planificación y comunicación de las acciones de gestión.
- Elaborar contenidos específicos en respuesta a la demanda de información solicitada por los medios de prensa.
- Intervenir en el desarrollo de contenidos específicos para la realización de campañas publicitarias.
- Desarrollar los contenidos para la sección noticias del portal oficial de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Intervenir en la promoción de viajes que realicen periodistas nacionales y extranjeros con el fin de promocionar la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Realizar el seguimiento de publicaciones en diferentes medios nacionales e internacionales referidos a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino turístico.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

GERENCIA OPERATIVA DIFUSIÓN DIGITAL

Acciones

- Elaborar informes a partir de la identificación de las demandas e intereses turísticos de la población a fin de optimizar el diseño y la implementación de las estrategias de comunicación.
- Investigar y desarrollar nuevas plataformas digitales, móviles y de participación ciudadana, con el objetivo de mejorar y modernizar la experiencia del turista en su visita a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asistir a la Dirección General en las acciones vinculadas a las nuevas tecnologías, que realice orientadas al posicionamiento de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino turístico, de convenciones y reuniones.

7.3. Estructura de Conducción.

El ENTUR presento hasta julio una estructura administrativa y a partir de agosto de 2017, por medio de la resolución 15-DEJ-17, otra. Modificándose no solo la estructura, sino también sus directivos.

Hasta julio de 2017 el Entur contó con 46 directivos. Dentro de los cuales se cuenta con dos presidentes (uno ad honorem), 1 secretario ejecutivo, 1 auditor interno, 1 director ejecutivo, 7 directores generales, 20 gerentes y 15 subgerencias.

A partir del 1 de agosto de 2017 (con la resolución 15-DEJ-17). El ENTUR paso a tener 37 directivos:

- 2 presidentes (uno ad honorem)
- 1 director ejecutivo (que es el presidente también)
- 1 secretario ejecutivo

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- 1 auditor interno
- 4 directores generales
- 17 gerentes
- 10 subgerentes

Hasta julio del 2017 la Dirección General como objetivo de control de esta auditoria se llamaba “Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta”. La cual tenía como conducción:

- 1 director General
- 4 gerentes
- 5 subgerentes

A partir de agosto (resolución 15-DEJ-17) la dirección pasa a llamarse “Dirección General Comunicación y Competitividad de la Oferta”. Y va a estar conformada por:

- 1 director general
- 7 gerentes
- 2 subgerentes

Autoridades de la Dirección General (hasta julio 2017).

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA			
CARGO	RESOLUCIÓN	INICIO DEL CARGO	RATIFICACION
Director General	3-ENTUR-2016	1/1/2016	122-ENTUR-17
Gerencia Operativa de desarrollo de la oferta	88-ENTUR-2016	5/4/2016	
Gerencia Operativa de Competitividad de la oferta	9-ENTUR-2014	19/12/2013	
Gerencia Operativa Registro de Actividades Turísticas	187-ENTUR-2016	1/9/2016	

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Subgerencia Operativa de Registro de Prestadores	188-ENTUR-2016	13/9/2016
Subgerencia Operativa de Verificación y Categorización de Prestadores Turísticos	24-ENTUR-2015	1/3/2015
Gerencia Operativa de Capacitación Turística	8-ENTUR-2016	1/1/2016
Subgerencia Operativa de Infraestructura Turística y Centro de Exposiciones	46-ENTUR-2016	15/2/2016
Subgerencia Operativa de Políticas Turísticas de accesibilidad e inclusión	3-DEENTUR-2011	1/3/2011
Subgerencia Operativa de Cooperación externa	3-DEENTUR-2012	1/1/2012

cuadro N°2 Conducción. De elaboración propia. Fuente: Información entregada por el organismo. Mail el día 29 de marzo de 2019 del Dir. Gral.

<https://www.buenosaires.gob.ar/jefedegobierno/secretariageneral/institucional-ente-de-turismo>

Autoridades de la Dirección General (a partir de agosto 2017).

DIRECCIÓN GENERAL COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LA OFERTA			
CARGO	RESOLUCIÓN	INICIO DEL CARGO	RATIFICACIÓN
Director General	3-ENTUR-2016	1/1/2016	122-ENTUR-2017
Gerencia Operativa Ecosistema y Movilidad Turística	130-ENTUR-2017	16/8/2017	
Gerencia Operativa de Herramientas Digitales y Desarrollo de la Oferta	130-ENTUR-2017	16/8/2017	
Gerencia Operativa Administración y Registro de Actividades Turísticas	130-ENTUR-2017	16/8/2017	

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Subgerencia Operativa de Registro de Actividades y Prestadores Turísticos	130-ENTUR-2017	16/8/2017	
Subgerencia Operativa de Políticas Turísticas de accesibilidad e inclusión	3-DEENTUR-2011	1/3/2011	
Gerencia Operativa Turismo Joven	140-ENTUR-2017	1/8/2017	
Gerencia Operativa Redes Sociales	130-ENTUR-2017	16/8/2017	
Gerencia Operativa Prensa y Relaciones Públicas e Institucionales	130-ENTUR-2017	16/8/2017	
Gerencia Operativa Difusión Digital	176-ENTUR-2016	1/8/2016	130-ENTUR-2017

Cuadro N° 3 Autoridades. De elaboración propia. Fuente: Información entregada por el organismo. Mail el día 29 de marzo de 2019 del Dir. Gral. Agustín Bernardo Bonaveri.

<https://www.buenosaires.gob.ar/jefedegobierno/secretariageneral/institucional-ente-de-turismo>

7.4. Ecosistema Turístico.

A partir de la Resolución N° 37/ENTUR/17 se creó el programa “Ecosistema Turístico” dentro del ámbito de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se publicó en el Boletín Oficial del día 06 de marzo de 2017.

El sistema se crea con el objetivo de coordinar y organizar un escenario favorable para el desarrollo e integración de la oferta turística y la promoción de la ciudad como destino turístico. Se busca promover la integración, exhibición, conocimiento y fortalecimiento de la oferta turística, desarrollando productos turísticos sostenibles generando circuitos, capacitaciones continuas y metodología de trabajo armónica y unificada.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Dentro de los lineamientos generales desarrollados en el Anexo II se encuentran:

- Trekking Urbano.
- Runnig BA:
- Bici tour
- Surf urbano
- Ecotour
- Ba Remo
- Circuitos Mapas hápticos.
- Herramientas Digitales (BA TOURS, BA PLANNER, BA TURISMO)

Dentro de las actividades 1 y 12 que son objeto de auditoría se llevaron a cabo en el año 2017 referidas a dicha Resolución las siguientes:

- **Circuitos Mapas hápticos:** No se reportaron actividades para dicha actividad, se constató que existen dos mapas hápticos en los Centros de Atención al Turista, uno en Recoleta y el otro se encuentra en reparación en el CAT del Planetario.¹³
- **Herramientas Digitales**¹⁴ (BA TOURS, BA PLANNER, BA TURISMO)

¹³ 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.

¹⁴ Se analiza más adelante.

7.5. 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 N° 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. Hacen rotación de personal cada dos años y reuniones de personal semanales.

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.

Los CAT tienen wi-fi y una Tablet con la que guían a los consultantes para el uso de BA Tours.

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- ✓ **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.

- ✓ **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.

- ✓ **Servicio brindado.**

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

- ✓ **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. Tiene ventana de atención al público para facilitar accesibilidad a personas con capacidades motoras reducidas. La señalética es adecuada.

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

✓ **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

✓ **Servicio brindado.**

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

✓ **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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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.

✓ **Servicio brindado.**

El CAT cuenta con WIFI libre. 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.

✓ **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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

✓ **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.

✓ **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.

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

✓ **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 háptico con los atractivos turísticos de la zona.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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

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.

✓ **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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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.

✓ **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 N° 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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

✓ **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

✓ **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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

✓ **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.

✓ **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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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 N° 962 de Accesibilidad Física para Todos. 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 certificador sobre el mantenimiento de las prácticas y condiciones incluidas en la Norma IRAM-ISO.

7.6.2. De la folletería entregada en los CAT¹⁵

Mediante un procedimiento de relevamiento al CAT se retiró del mismo un ejemplar de un mapa impreso que dice en su TAPA “MAPA CIUDAD DE BUENOS AIRES” luego a modo de marca del producto dice “miBsAs.com”.

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.

¹⁵ Apartado desarrollado en el Informe N° 13.17.06

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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 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.

Conforme lo informado por el auditado en nota NO-2018-21928095- ENTUR no hay suscripción de convenio alguno que regule la entrega de esta folletería a cambio de su impresión o acuerdo alguno.

7.7 Herramientas Digitales

Las Herramientas digitales se implementaron en 2016, y durante el 2017 se continuó con el desarrollo y la actualización de las plataformas: BA PLANNER, la cual muestra la oferta de espectáculos y actividades turísticas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en Tiempo real, BA TOURS, el Market place orientado a la promoción e incentivo de productos privados que promueve la generación de un mercado más amplio y competitivo, con el fin de lograr un abanico mayor de actividades para que el turista pueda realizar dentro de la ciudad, y la aplicación móvil APP BA que fue desarrollada con el propósito de plasmar la información de los principales atractivos turísticos de la ciudad y la cual puede utilizarse sin conexión.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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

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 offline, 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 haciendo click te 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.

Acciones:

Se realizó un análisis de la APP BA, en relación a las acciones informadas por el ENTUR (Nota AGCBA N° 1520), constatando el equipo dicha información en la mencionada aplicación.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Del análisis surge la siguiente información:

Acciones realizadas por ENTUR según Nota AGCBA N°1520:¹⁶	Contestación de la información por este equipo de auditoría comparando lo remitido por el auditado por el ejercicio 2016 y el ejercicio 2017 y comprobaciones en la aplicación.:
1. Durante el 2017 se realizaron las 3 actualizaciones correspondientes, las cuales incluyeron: mejoras y cambios de fotografías, reestructuración de categorías, en base a la usabilidad de las mismas.	Se constató a través de la información enviada por el organismo la reestructuración de categorías y cambios en otros detalles correspondientes a la App BA. ¹⁷
2. Reducción de 200 atractivos turísticos. Esta reducción se debió a un análisis de usabilidad efectuado, donde se pudo medir los atractivos más consultados como así también aquellos que no generaban interés en los turistas. Esto nos llevó eliminar 200 atractivos y a su vez logramos reducir el peso de la aplicación considerablemente. Además, se trabajó para reducir los textos de los atractivos para que una mejor lectura desde los dispositivos móviles.	Se constató que en el primer semestre del año se mantenía la aplicación con la misma cantidad de atractivo que en el año 2016, de implementación. En el segundo semestre se pudo constatar que los atractivos se redujeron a 220 traducidos respectivamente al inglés y portugués. A la vez se constató que se redujeron a 16 los itinerarios ofrecidos ¹⁸
3. Así mismo, se efectuó constantemente un chequeo y validación de la información cargada, y se incorporó el botón de reserva de aquellos atractivos turísticos que ofrezcan visitas guiadas a través de “BA TOURS”, la tienda oficial de experiencias turísticas de la Ciudad.	Se constató al mes de noviembre de 2018 la existencia del botón de reserva a través de “BA Tours”. ¹⁹

Cuadro N°4 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

¹⁶ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

¹⁷ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: contestación de la Nota AGCBA 2090. Herramientas Digitales. App BA.

¹⁸ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: contestación de la Nota AGCBA 2090. Herramientas Digitales. App BA.

¹⁹ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: contestación de la Nota AGCBA 2090. Herramientas Digitales. App BA.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Contenido de la aplicación:²⁰

La aplicación cuenta con su información traducida a 3 idiomas, español, portugués e inglés.

Según la información enviado por el organismo auditado, con fecha de Junio de 2017 y Diciembre de 2017, se realizaron cambios estructurales y de contenido dentro de la App BA.

Durante la primera parte del año contó con 331 ítems de información turística divididos en 9 categorías:

- Arte y Cultura: contó con 67 ofertas.
- Atractivos turísticos: contó con 81 ofertas.
- Bus turístico: contó con 35 ofertas.
- Centros de Atención al Turista: contó con 11 ofertas.
- ¿Cómo moverse?: contó con 12 ofertas.
- Compras: contó con 18 ofertas.
- Gastronomía: contó con 49 ofertas.
- Tango y fileteado: contó con 22 ofertas.
- Visitas: contó con 36 ofertas.

En el archivo de Diciembre de 2017 se constató que se redujeron a 220 ítems de información turística divididos en 7 categorías:

- Arte y Cultura: contó con 53 ofertas.

²⁰ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: contestación de la Nota AGCBA 2090. Herramientas Digitales. App BA.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- Atractivos turísticos: contó con 54 ofertas.
- Centros de Atención al Turista: contó con 9 ofertas.
- Compras: contó con 13 ofertas.
- Gastronomía: contó con 39 ofertas.
- Tango y fileteado: contó con 18 ofertas.
- Visitas: contó con 34 ofertas.

Según informe de final de gestión del Director General de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta²¹ con fecha de junio 2018, la aplicación móvil obtuvo un total de 101.526 descargas desde su implementación hasta el mes de junio de 2017.

Se verificó dicha información y se constató que la misma no coincide con la información enviada por el organismo referidas a las estadísticas 2016 – 2017²², dado que al sumar la cantidad de descargas totales desde octubre de 2016 a Junio de 2017 los mismos suman: 35205 número de descargas.

Se puede concluir que la información que se encuentra inserta en Informe final de gestión de la Dirección General de Comunicación y Competitividad de la oferta 2016-2018, no coincide con la información enviada por el organismo referidas a las estadísticas 2016 – 2017. Se verificó una diferencia de 66321 descargas.

²¹ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: IF-2018-20255291-ENTUR remitidas en la contestación de la Nota AGCBA N°2717 por el Ente de Turismo.

²² Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Estadísticas²³:

	Descargas Totales	Descargas Android	Descargas IOs	Descargas por Día
Ene	3.811	2.505	1.306	123
Feb	3.624	2.576	1.048	129
Mar	4.526	3.209	1.317	146
Abr	4.939	3.622	1.317	165
May	4.705	3.492	1.213	152
Jun	4.249	2.996	1.253	142
Jul	6.689	4.722	1.967	216
Ago	5.810	3.982	1.828	194
Sep	6.009	4.115	1.894	200
Oct	6.315	4.274	2.041	204
Nov	6.433	4.333	2.100	208
Dic	5.265	3.306	1.959	170
Totales	62.375	43.132	19.243	2.049

Cuadro N°5 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

²³ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

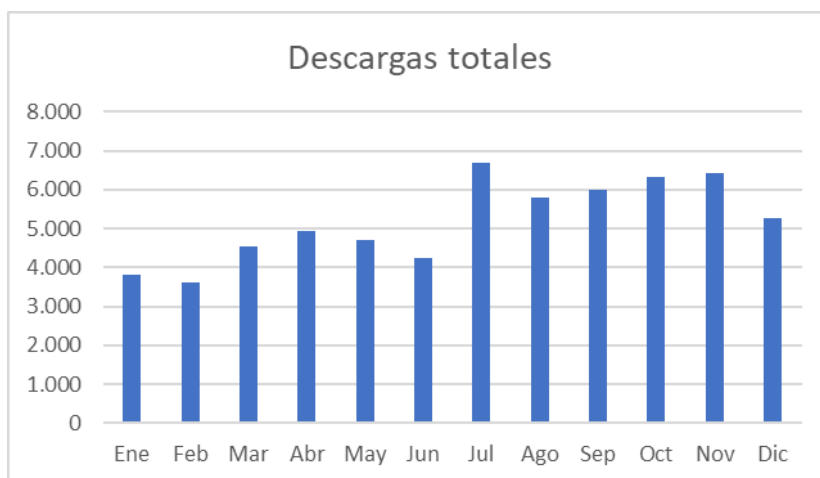


Gráfico N°3 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Durante el año 2016, la implementación de la Herramienta se realizó en los últimos meses del año. Dado esto se hizo una comparación estadística de dichos meses.

2016

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Descargas Totales	2.205	3.543	3.603

Cuadro N°6 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

2017

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Descargas Totales	6.315	6.433	5.265

Cuadro N°7 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Se pudo verificar que en octubre de 2017:

- Hubo un incremento de 186,39% (4110) en el Total de Descargas con respecto al mismo mes del año 2016.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Se pudo verificar que en noviembre de 2017:

- Hubo un incremento de 81,56% (2890) en el Total de Descargas con respecto al mismo mes del año 2016.

Se pudo verificar que en diciembre de 2017:

- Hubo un incremento de 46,12% (1662) en el Total de Descargas con respecto al mismo mes del año 2016.

A la vez se realizó un análisis de la variación de descargas totales a lo largo del 2017:

Se pudo verificar que hubo una variación mensual de las descargas, siendo el mes de julio el de mayor número de descargas (6689) y el mes de febrero el de menor número de descargas (3624). Y en el trimestre en el que más descargas se produjeron fue en el tercer trimestre, en el cual se encuentran insertas las vacaciones de invierno.

Al analizar por semestre, se pudo concluir que, hubo una baja de descargas del 8,33% (2711) en el segundo semestre con respecto al Total de Descargas del primer semestre de 2017.

Del relevamiento in situ de los Centros de atención al Turista surgió que no se entrega material informativo sobre sitios turísticos (solo se entrega un mapa turístico) y se verificó la recomendación a los turistas de la instalación de esta App para que recorran la ciudad.

Se puede concluir que hubo un incremento de las descargas en comparación con el año 2016, año de la implementación de la App Ba.

Cabe destacar que durante el año 2017 obtuvieron un total de 62.375 descargas, registrando una baja de descargas del 8,33% (2711) en el segundo

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

semestre con respecto al Total de Descargas del primer semestre. El mayor uso de la app se dio durante el mes de julio con 6689 descargas y el mes de febrero fue el de menor número de descargas, 3624.

B. 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.

Esta plataforma 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 cuenten con calendarios.

Estructura de la Herramienta digital:

Según información enviada por el auditado, en 2017 contaba con 7 tópicos en los que se divide la oferta:

1. Puntos de interés con actividades
2. Arte - centros culturales y museos
3. Lugares con eventos/actividades/centros de convenciones.
4. Visitas guiadas.
5. Espacios verdes con visita guiada.
6. Compras.
7. Centros de Atención al Turista.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

A la vez detallan información existente en BA PLANNER en 2017 de Gastronomía con 231 lugares, y Hotelería con 1380 detallados.

Contó con 390 Atractivos informados en 2017.

Acciones²⁴:

A continuación, se describen las acciones que el auditado informa se realizaron en 2017 que fueron enviadas por el ENTUR a través de la constestación a la Nota AGCBA N° 1520 y se vuelca el análisis realizado por el equipo auditor respecto de dicha información.

Del análisis surge la siguiente información:

Acciones realizadas por ENTUR según Nota AGCBA N°1520:²⁵	Contestación de la información por este equipo de auditoría:²⁶
1. Se efectuaron mejoras de usabilidad de la herramienta realizando dos actualizaciones del software, que permitieron mejorar los paneles del “front” de la plataforma y modificar la estética de la plataforma, adaptándola a la nueva marca del Ente de Turismo.	Se constató que se realizaron actualizaciones de la web a través de la base de datos enviada por el organismo. Se constató en el día 13/06/2019 la coincidencia de estilo con la página web del ENTUR. La herramienta digital se encuentra inserta dentro de dicha página.
2. Se realizaron actualizaciones de contenidos estáticos y se incorporaron nuevas web de carga de contenido dinámico.	Se constató en el día 13/06/2019 la existencia de enlace con páginas webs no oficiales, y oficiales.
3. Se trabajó en la implementación de un nuevo	Se constató en el día 13/06/2019 la no

²⁴ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos, contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

²⁵ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos, contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

²⁶ Se contactó mediante ingreso a la página Web del BA Planner: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/basic-page/planner>

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

desarrollo llamado “Chatbot”²⁷. El mismo consiste en un chat robotizado que permitirá ser eficientes en los resultados de búsqueda y poder entender mejor al turista conociendo sus intereses o expectativas del destino.	existencia del nuevo desarrollo llamado “Chatbot”.
---	--

Cuadro N°8 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Estadísticas 2017²⁸.

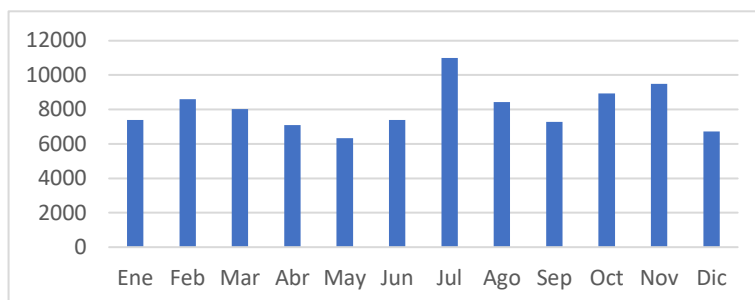
BA Planner	Vistas de página	Tiempo en el Planner	Top Países				
Ene	7392	2,17	Argentina	Brasil	España	Chile	EEUU
Feb	8599	2,05	Argentina	Brasil	Chile	España	EEUU
Mar	8014	2,21	Argentina	Brasil	EEUU	España	Uruguay
Abr	7092	2,19	Argentina	Brasil	Uruguay	Chile	EEUU
May	6335	2,05	Argentina	Brasil	EEUU	España	Chile
Jun	7386	2,55	Argentina	Brasil	Uruguay	España	EEUU
Jul	10993	3,22	Argentina	Uruguay	Brasil	EEUU	Paraguay
Ago	8422	3,09	Argentina	Brasil	Uruguay	EEUU	Chile
Sep	7281	3,2	Argentina	Brasil	Uruguay	España	Chile
Oct	8922	3,2	Argentina	Brasil	Uruguay	España	EEUU
Nov	9485	3,1	Argentina	Brasil	EEUU	Uruguay	España
Dic	6.719	3,0	Argentina	Brasil	Uruguay	España	EEUU
Totales	96.640						

Cuadro N°9 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

²⁷ Chatbot: Un chatbot es un software de inteligencia artificial capaz de simular una conversación con una persona, el cuál se utiliza para consultar dudas y responde con respuestas predeterminadas.

²⁸ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”



Cuadro N°10 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

2016

Dic	4.153
-----	-------

2017

Dic	6.719
-----	-------

Se pudo verificar que a diciembre de 2017²⁹:

- Hubo un incremento de 61,78% (2566) de visitas con respecto al mismo mes del año 2016.

A la vez se realizó un análisis de la variación de visitas a lo largo del 2017:

²⁹ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Se pudo verificar que hubo una variación mensual de las visitas, siendo el mes de julio el de mayor visitas (10993) y el mes de mayo el de menor número de visitas (6335).

	Visitas
Trimestre 1	24005
Trimestre 2	20813
Trimestre 3	26696
Trimestre 4	25126

Cuadro N°11 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

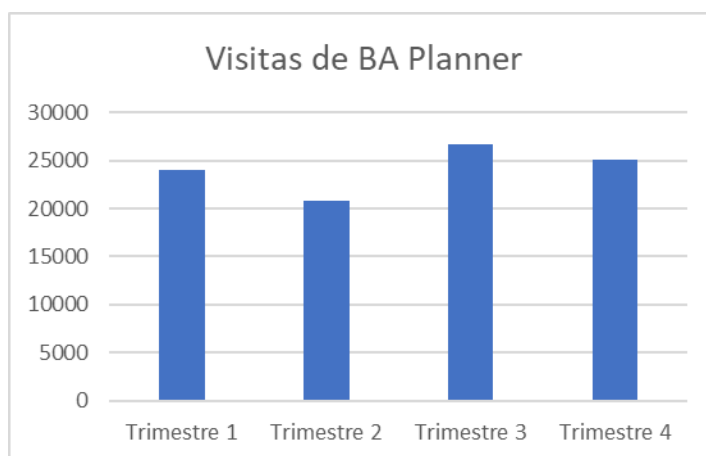


Gráfico N°4 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

El trimestre que mayor cantidad de visitas se produjeron fue en el tercero que incluye las vacaciones de invierno.

Al analizar por semestre, se pudo concluir que, hubo un incremento de visitas del 15,62% (7004) en el segundo semestre con respecto a las visitas que tuvo el Conserje virtual en el primer semestre de 2017.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Se concluye que existe enlace con páginas no oficiales dentro de la Herramienta digital de BA Planner que se encuentran inserta en la página oficial del Ente de Turismo.

No se pudo constatar metas específicas planificadas para esta herramienta digital que permitan evaluar la gestión.

En el 13/06/2019 se constató su funcionamiento. Se concluyó que cumple con la funcionalidad y no cumple con el nuevo desarrollo llamado “Chatbot”. Debido a la extemporaneidad existente no se puede verificar si en el año 2017 existían dichas características.

Se puede concluir hubo un incremento de las descargas en comparación con el año 2016, año de la implementación de BA Planner.

Cabe destacar que durante el año 2017 obtuvieron un total de 96.640 visitas, registrando un incremento de visitas del 15,62% (7004) en el segundo semestre con respecto a las visitas que tuvo el Conserje virtual en el primer semestre de 2017.

El mayor uso de la herramienta digital se dio durante el mes de julio con 10993 visitas y el mes de mayo fue el de menor número de descargas, 6335.

BA Tours

Descripción de la herramienta digital BATOURS:

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

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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.

Para la inclusión en la aplicación se debe completar un formulario de inscripción y presentar la documentación requerida.

Requisitos para los prestadores turísticos:

Según lo informado por el ente auditado³⁰ a este equipo de auditoría 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

³⁰ NO-2018-21928095- ENTUR

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

prestadores, según el tipo de persona. A continuación, se enumeran los mismos:

REQUISITOS GENERALES

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

Sociedades:

- Contrato constitutivo
- Designación de autoridades
- Inscripción AFIP
- Inscripción IIBB

Persona física:

- Inscripción AFIP
- Inscripción IIBB
- DNI

Al indagar sobre los requisitos especiales³¹, nos informaron que los prestadores turísticos deben estar inscriptos en el Registro creado por la Ley 600. A la vez el ente auditado hace mención de la existencia de prestadores que se encuentran por fuera de la ley (como Museos, Teatros, entre otros). Los

³¹ Acta de Entrevista Nº 3, y Nº 8, realizada con la Gerente de la Gerencia Operativa de Herramientas Digitales y Desarrollo de la Oferta.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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:

REQUISITOS ESPECIALES		
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

Cuadro N°12 enviado por el Ente de Turismo Respuesta a Nota AGCBA 2090

Conforme lo informado por la auditada los Prestadores que quieran ofrecer sus ofertas turísticas deben estar inscriptos, como obligatoriedad, en el Registro de Prestadores Turísticos dentro de las categorías que se incluyen en la Ley 600, o en los Registros competentes a regidos por otras leyes.³²

A partir de los procedimientos de entrevista y análisis de la información remitida por el Ente de Turismo se deciden constatar los requisitos realizando un trabajo de análisis cruzando la información remitida respecto a los Prestadores

³² Entrevista realizada el día 13 de febrero 2019 suscripta por la Gerente de la Gerencia Operativa de Herramientas Digitales y Desarrollo de la Oferta del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires. Acta N°8.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

inscriptos en BA Tours durante el período 2017 con la información remitida del Registro de Prestadores Turísticos y los registros mencionados en la columna de “inscripción” para constatar que la información sea coincidente.

Base de datos prestadores turísticos inscriptos 2017:

Mediante solicitud de la base de datos de prestadores turísticos que accedieron a la promoción de su oferta turística en BA TOURS durante el 2017, se realizó un análisis de la información enviada donde se pudo cotejar lo siguiente:

Dentro de 2017 hubo 41 Prestadores inscriptos pertenecientes a 15 categorías distintas:

- Agencias de Viajes: 11 prestadores.
- Atractivos Turísticos: 2 prestadores.
- Centros Culturales: 4 prestadores.
- Espacio de Arte: 2 prestadores.
- Espectáculos: 1 prestador.
- Gastronómico: 2 prestadores.
- Guía de Turismo: 2 prestadores.
- Museos: 5 prestadores.
- Prestadores Turísticos: 4 prestadores.
- Tour en Bici: 1 prestador.
- Tour Fotográfico: 1 prestador.
- Tour Gastronómico: 1 prestador.
- Tour a pie: 4 prestadores.
- Tour de Compras: 1 prestador.
- Tour en Rollers: 1 prestador.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Fecha de ingreso	Prestador	Categoría	Inscripción
ene-17	Museo Loteria Nacional	Museo	Ver registro museos
ene-17	Usina del arte y Festivales	Espectaculo/ atractivos	Organismo publico -
feb-17	Museo de Arte moderno	Museo	organismo Publico
feb-17	The Nails bar		
feb-17	Visiting Buenos Aires	Tours en rollers	Inscripto en registro guias
mar-17	Baires Fun	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
mar-17	Bar Sur	Gastronomico	Registro en Ciudad
mar-17	Covitour Viajes	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
mar-17	Daiana Flesch - Guia	Tours a pie	Inscripto en Registro Ciudad
mar-17	Pictche - Tour fotografico	Tour fotografico	
mar-17	Tiempo Libre	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
abr-17	Museo de Arquitectura MARQ	Museo	Ver registro museos
abr-17	Wanderlust	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
may-17	C3	Centro Cultural	Organismo publico
may-17	Georgina - Guía	Guia de turismo	Inscripto en Ciudad

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	de Turismo		
may-17	Grupo Baires Resto	Tour gastronomico	
may-17	Immersion Tours	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
may-17	Tangol	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur / Registro Ciudad
may-17	Loft Floki	Espacio de arte	Artista Distrito de las artes
jun-17	Un	Tours de compras	
jun-17	Puesto Viejo	Prestador turístico	Convenio Metropolitano
nov-17	Planetario	Atractivo turistico	Organismo publico
jun-17	Whitin argentina	Tours a pie	Inscripto Registro Ciudad
may-17	Sebastian Albertini- Guia Casco historico	Tours a pie	Inscripto Registro Ciudad
jul-17	Areco Tour	Prestador turístico	Convenio Metropolitano
jul-17	Areco Tradicion	Prestador turístico	Inscripto en Mintur
jul-17	Biker Street Buenos Aires	Tour en bicis	
jul-17	Restaurant Raices	Gastronomico	Registro en Ciudad
jul-17	Signature Tours	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
ago-17	Bike N Wander (Operador por Argenet)	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
ago-17	Al escenario	Espectaculo	
ago-17	Centro Cultural Luzuriaga	Centro Cultural	
ago-17	Espacio Pla	Espacio de arte	

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

ago-17	Argentinan experience	Guia de turismo	Inscripto Registro Ciudad
sep-17	Museo Franciscano	Museo	
sep-17	Natventure	Prestador turistico	Convenio Metropolitano
sep-17	Walter Cuellar - Guia	Tours a pie	Inscripto Registro Ciudad
oct-17	Ammanik	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
oct-17	Argentina on the GO	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
oct-17	Museo de Ciencias Naturales	Museo	Registros de Museos
Nov. 2017	Affinity Travel	Agencia de Viajes	Inscripto en Mintur

Cuadro N°13 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 2717 (CD1)

Se analizó la información enviada por el organismo auditado con la información perteneciente a los Prestadores turísticos inscriptos en BA TOURS durante el año 2017 con el Registro correspondiente a Prestadores Turísticos, y distintos registros nombrados en la columna de “Inscripción”, constatando que la información sea la correcta.

Se constató según información enviada por el organismo que los siguientes dieciocho (18) prestadores inscriptos en BA TOURS no coincide la información brindada en la columna de inscripción dado que al verificar dicha información, con los correspondientes registros se pudo observar que no se encuentran en el registro indicado.

Estos representan el 43,90% del universo total de prestadores turísticos registrados.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

De ellos, 8 no cuentan con información en la columna inscripción, por lo cuál no se tiene conocimiento de su pertenencia a algún registro existente.

Prestador Inscripción	Categoría	Inscripción
Museo Loteria Nacional	Museo	Ver registro museos
The Nails bar		
Visiting Buenos Aires	Tours en rollers	Inscripto en registro guias
Baires Fun	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Pictche - Tour fotográfico	Tour fotografico	
Museo de Arquitectura MARQ	Museo	Ver registro museos
Grupo Baires Resto	Tour gastronomico	
Loft Floki	Espacio de arte	Artista Distrito de las artes
Un	Tours de compras	
Puesto Viejo	Prestador turístico	Convenio Metropolitano
Areco Tour	Prestador turístico	Convenio Metropolitano
Biker Street Buenos Aires	Tour en bicis	
Al escenario	Espectaculo	

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Centro Cultural Luzuriaga	Centro Cultural	
Espacio Pla	Espacio de arte	
Natventure	Prestador turistico	Convenio Metropolitano
Argentina on the GO	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Museo de Ciencias Naturales	Museo	Registros de Museos

Cuadro N°14 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 2717 (CD1)

- Se constató qué los siguientes 19 prestadores inscriptos en BA TOURS pertenecen al registro informado.

Estos representan el 46,34% del universo total de prestadores turísticos registrados.

Prestador Inscripción	Categoría	Inscripción
Bar Sur	Gastronómico	Registro en Ciudad
Covitour Viajes	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Daiana Flesch - Guia	Tours a pie	Inscripto en Registro Ciudad
Tiempo Libre	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Wanderlust	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Georgina - Guia de Turismo	Guia de turismo	Inscripto en Ciudad
Immersion Tours	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Tangol	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur / Registro Ciudad
Whitin argentina	Tours a pie	Inscripto Registro Ciudad

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Sebastian Albertini- Guia Casco historico	Tours a pie	Inscripto Registro Ciudad
Areco Tradicion	Prestador turístico	Inscripto en Mintur
Restaurant Raices	Gastronomico	Registro en Ciudad
Signature Tours	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Bike N Wander (Operador por Argenet)	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Walter Cuellar - Guia	Tours a pie	Inscripto Registro Ciudad
Ammanik	Agencia de viajes	Inscripto en Mintur
Affinity Travel	Agencia de Viajes	Inscripto en Mintur
Argentinan experience	Guia de Turismo	Inscripto Registro Ciudad
Museo Franciscano	Museo	

Cuadro N°15 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 2717 (CD1)

- Se constató qué los siguientes 4 prestadores inscriptos en BA TOURS pertenecen a atractivos de la ciudad.

Estos representan el 9,76% del universo total de prestadores turísticos registrados.

Prestador Inscripción	Categoría	Inscripción
Usina del arte y Festivales	Espectáculo/ atractivos	Organismo público -
Museo de Arte moderno	Museo	organismo Publico
C3	Centro Cultural	Organismo publico
Planetario	Atractivo turistico	Organismo publico

Cuadro N°15 bis elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 2717

“2020. Año del General Manuel Belgrano”



Gráfico N°5 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 2717 (CD1)

Acciones realizadas en 2017 con respecto a la Hiramienta Digital BA TOURS³³:

A continuación, se describen las acciones que el auditado informa se realizaron en 2017 que fueron enviadas por el ENTUR a través de la constestación a la Nota AGCBA N° 1520 y se vuelca el análisis realizado por el equipo auditor respecto de dicha información.

Del análisis surge la siguiente información:

³³ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos, contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Acciones realizadas por ENTUR según Nota AGCBA N°1520:³⁴	Contestación de la información por este equipo de auditoría:³⁵
1. La gerencia encargada continuó con el desarrollo y la actualización de la plataforma “BA TOURS”, incorporando nuevos prestadores turísticos y ampliando la propuesta de incorporación a áreas metropolitanas.	Se constató en la base de datos enviada por el organismo, la presencia de nuevos prestadores en la Base de Datos de Prestadores inscriptos cruzando con la de 2016, verificando la incorporación de prestadores del área Metropolitana.
2. A la vez se incorporaron nuevas categorías, nuevos sistemas de cancelación, notificaciones de los usuarios de la plataforma, mejoras en las traducciones de los contenidos y fotografías. A la vez se desarrolló una API para integrar oferta turística de prestadores que ya cuentan con tiendas online en sus plataformas de manera automática.	Se constató que durante el 2016 existieron 12 categorías (Agencias de Viajes, Atractivos Turísticos, Gastronómico, Museos, Paseos en Helicóptero, Prestadores Turísticos, Recorrido autoguiado, Tanguerías, Teatro, Tours de Bicicletas, Tour de Teatros, Tour de grafitis) y durante 2017 existieron 15 categorías (Agencias de Viajes: Atractivos Turísticos, Centros Culturales, Espacio de Arte, Espectáculos, Gastronómico, Guía de Turismo, Museos, Prestadores Turísticos, Tour en Bici, Tour Fotográfico, Tour Gastronómico, Tour a pie, Tour de Compras, Tour en Rollers).
3. Además, se implementó un sistema de colecciones para la generación de campañas newsletter y se establecieron envíos mensuales a las bases generadas desde la plataforma.	Esta acción no pudo ser verificada con las bases de datos, teniendo en cuenta que el ejercicio auditado es 2017.
4. Así mismo, se efectuó constantemente un chequeo y validación de la información cargada. Se incorporó el botón de reserva de aquellos atractivos turísticos que ofrezcan visitas guiadas a través de “BA TOURS”, la tienda oficial de experiencias turísticas de la Ciudad.	Se verificó en el día 12 de febrero de 2019 ³⁶ la existencia del botón de reserva dentro de la oferta de visitas guiadas oficiales que ofrece la ciudad dentro de BA Tours. Al día de la fecha las mismas son onerosas, por lo tanto el botón sirve para la compra de las mismas.

Cuadro N°16 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520 y Nota AGCBA N°2090

³⁴ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos, contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

³⁵ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos, contestación de la Nota AGCBA 2090, Herramientas digitales, BA Tours. Y desde la Página Web: <https://ba.tours>

³⁶ Se verificó ingresando a la página <https://ba.tours>.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Estadísticas³⁷:

En 2017 se realizaron estadísticas con un análisis de la cantidad de reservas, ventas, Top de países, y usuarios.

BA TOURS	Usuarios	Total de Reservas	Reservas Pagas	Reservas Gratuitas	Total de Ventas	Top Países
Enero	20651	3596	21	3575	45870	Argentina- Brasil- Chile, EEUU, España
Febrero	37617	2548	19	2529	32045	Argentina- Brasil- Chile, EEUU, España
Marzo	26345	3422	19	3403	35937	Argentina, Brasil, Chile, EEUU, Uruguay
Abril	17406	3469	20	3449	24779	Argentina, Brasil, Uruguay Chile, EEUU
Mayo	14994	2848	55	2793	68468	Argentina, Brasil, Colombia Chile, EEUU.
Junio	15993	3059	66	2993	69585	Argentina- EEUU, Brasil, Francia, Chile.
Julio	31455	3932	210	3722	134485	Argentina, Brasil, Colombia Chile, EEUU.
Agosto	19772	3192	160	3032	103564	Argentina, Brasil, Colombia España, México.
Septiembre	29087	4084	123	3961	78041	Argentina, Brasil, Colombia Perú, Chile.
Octubre	22060	3656	165	3491	92285	Argentina, Brasil, Colombia, México España.
Noviembre	24254	3910	156	3754	97537	Argentina, Colombia Brasil, México España.
Diciembre	16797	2411	-	-	171372	Argentina, Brasil, Colombia México España.

Cuadro N°17 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

³⁷ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos: Estadísticas remitidas en la contestación de la Nota AGCBA 1520 – NO-2018-21928095- ENTUR por el Ente de Turismo.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

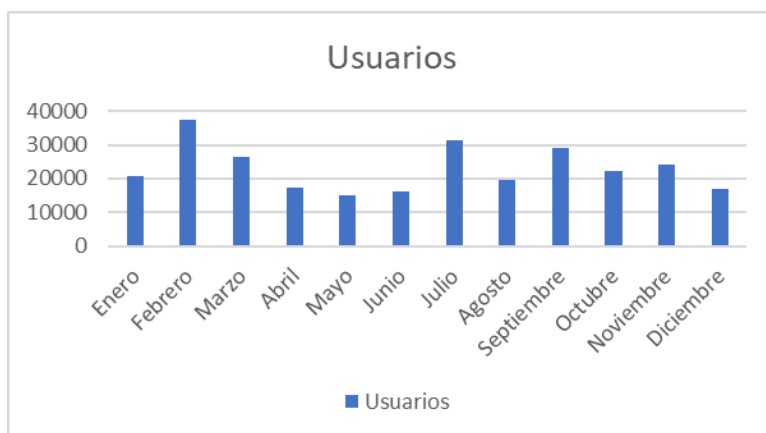


Gráfico N°6 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

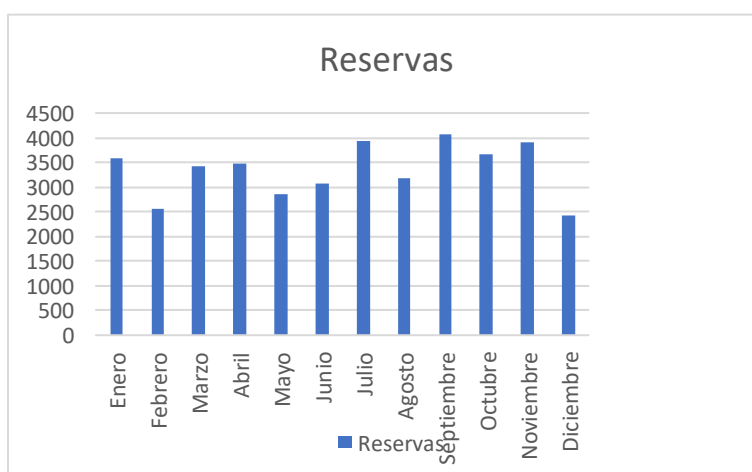


Gráfico N°7 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Durante el año 2016, la implementación de la Herramienta se realizó en los últimos meses del año. Dado esto se hizo una comparación estadística de dichos meses.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

2016

BA TOURS	Usuarios	Total de Reservas	Total de Ventas
Octubre	12262	2056	7280
Noviembre	24190	2195	12873
Diciembre	34513	1885	13510
Total	70965	6136	33663

Cuadro N°18 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

2017

BA TOURS	Usuarios	Total de Reservas	Total de Ventas
Octubre	22060	3656	92285
Noviembre	24254	3910	97537
Diciembre	16797	2411	171372
Total	63111	9977	361194

Cuadro N°19 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Con respecto a los Usuarios:

Se pudo verificar con perfil de usuario de la aplicación que en octubre de 2017:

- Hubo un incremento de 9798 usuarios con respecto al mismo mes del año 2016.

Se pudo verificar que en noviembre de 2017:

- Hubo un incremento de 64 usuarios con respecto al mismo mes del año 2016.

Se pudo verificar que en diciembre de 2017:

Hubo un descenso de 17716 usuarios con respecto al mismo mes del año 2016.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

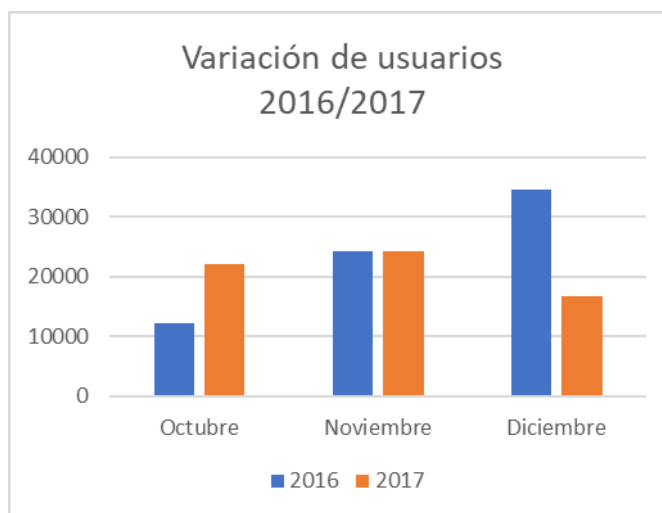


Gráfico N°8 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Con respecto al total de reservas:

Se pudo verificar que en octubre de 2017:

- Hubo un incremento de 1600 en el Total de Reservas con respecto al mismo mes del año 2016.

Se pudo verificar que en noviembre de 2017:

- Hubo un incremento de 1715 en el Total de Reservas con respecto al mismo mes del año 2016.

Se pudo verificar que en diciembre de 2017:

- Hubo un incremento de 526 en el Total de Reservas con respecto al mismo mes del año 2016.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

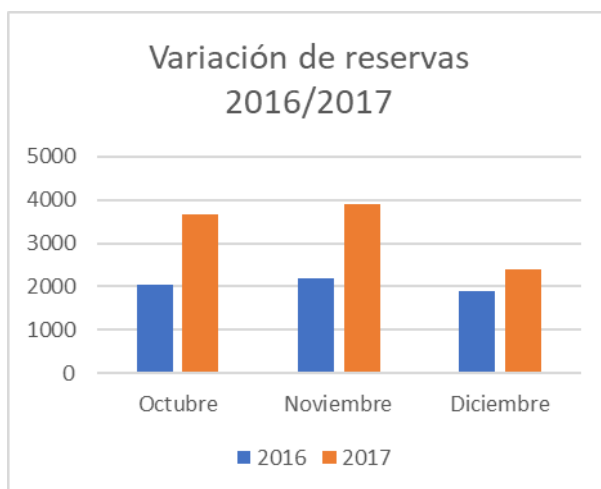


Gráfico N°9 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Con respecto al Total de Ventas:

Se pudo verificar que en octubre de 2017:

- Hubo un incremento de 85005 del Total de Ventas con respecto al mismo mes del año 2016.

Se pudo verificar que en noviembre de 2017:

- Hubo un incremento de 84664 del Total de Ventas con respecto al mismo mes del año 2016.

Se pudo verificar que en diciembre de 2017:

- Hubo un incremento de 157862 del Total de Ventas con respecto al mismo mes del año 2016.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

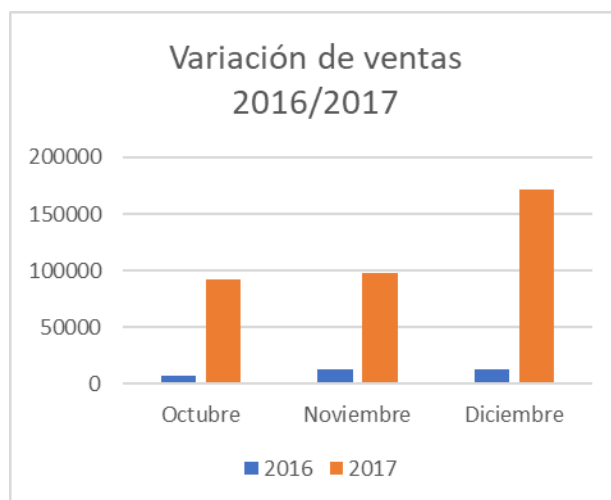


Gráfico N°10 elaborado por este equipo de auditoría de acuerdo a Respuesta a Nota AGCBA 1520

Actividades turísticas ofrecidas por los prestadores en 2017:

El ENTUR no posee bases de datos con listado de actividades ofrecidas por cada prestador, ya que la carga de sus actividades es realizada por los mismos prestadores.

Según Nota AGCBA N°2090/18, las actividades son revisadas por el personal de la Gerencia Operativa de Herramientas Digitales y Desarrollo de la Oferta.

- Se verificó en las aplicaciones que hubo un incremento de Prestadores que visibilizaban sus ofertas turísticas:
2016: 31 prestadores.
2017: 41 prestadores.
Este incremento es igual al 32,25%. Y según información se puede concluir con que se realizaron a lo largo de todo el año.
- Se pudo concluir que las actividades turísticas ofrecidas por los prestadores en BA Tours durante el 2017 no se pudieron verificar debido a que el Ente

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

de Turismo no tiene acceso a dicho listado anual ya que la carga la realiza el Prestador Turístico.

- Con respecto al cumplimiento de inscripción en registro correspondiente se puede concluir que, de 41 Prestadores, el 43,90% correspondiente a 18 prestadores, no se pudo verificar que estén inscriptos en ningún registro. Siendo este requisito obligatorio para acceder a la publicación de actividades en dicha página.
- Con respecto a las estadísticas realizadas por el ENTUR se puede concluir que en 2017 hubo un incremento de las reservas con respecto al año anterior, así también de usuarios que ingresaron a la página.

7.8. Manuales de Procedimientos:

Los Manuales de procedimientos existentes dentro del año 2017 en el Programa 80: Desarrollo de la Oferta, Actividad 1 y 12.

Se constató mediante información enviada por el organismo, solicitada mediante nota y en entrevistas posteriores³⁸, que el mismo consta con 5 manuales de procedimientos. Se analizaron los mismos y se realizó una breve descripción de cada uno de ellos.³⁹

³⁸ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos en la contestación de la Nota AGCBA 2090 y Acta de entrevista N° 4 realizada a la Coordinadora de los Centros de Atención al Turista en la fecha 17 de octubre de 2018 y la Entrevista realizada el día 13 de Febrero de 2019 a la Gerente de la Gerencia Operativa de Herramientas Digitales y Desarrollo de la Oferta del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires. Acta N°8.

³⁹ Fuente de información de la cuál fueron extraídos los datos en la contestación de la Nota AGCBA 1520 enviada por el Ente de Turismo. Herramientas Digitales, y Información entregada en Entrevista realizada el día 13 de Febrero de 2019.

Los Manuales existentes son los siguientes:

1. Manual de procedimientos de la App BA.
2. Manual de procesos de BA Planner.
3. Manual de procedimientos Centros de Atención al Turista.
4. Manual de Inducción de los Centros de Atención al Turista.
5. Instructivo de Uso BA Tours.
6. Manual de procedimientos de la App BA:

7.8.1 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.

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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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.

7.8.2. 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.

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.

7.8.3. Manual de procedimientos Centros de Atención al Turista.

Los Centros de Atención al Turista contienen en su manejo un Manual de Procedimientos donde se encuentran todos los procesos que deben cumplirse en el interior de los CAT. Dicho Manual busca detallar el cómo actuar en las diferentes situaciones que se puedan presentar en los Centros de Atención al Turista. De esta forma se busca que una situación que se presente en

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

cualquiera de los 8 Centros de Atención se resuelva de la misma manera cumpliendo el Manual de Procedimientos.

Este documento posee procedimientos detallados de como se debe actuar describiendo cuales son las fuentes para brindar información de ubicación, transporte, eventos, entidades privadas, bus turístico, entre otros, También se encuentran detallados procedimientos de uso de instalaciones o entrega de materiales como libro de niños, uso de wifi, uso de cargados USB, pantalla interactiva, entre otros.

Posee procedimientos internos cómo; llamadas entrantes, toma de estadísticas, recepción de comprobantes y remitos, carga de tecnología, entre otros y a la vez se describe como proceder con proveedores de los Centros de Atención y como se debe actuar en un caso de emergencia; dependiendo si es una manifestación, incendio, corte de luz, emergencia médica, o un hecho de inseguridad.

La primera versión de este documento es del 03 de agosto de 2017⁴⁰.

7.8.4. Manual de Inducción de los Centros de Atención al Turista.

Este describe el servicio que brindan los Centros de Atención al Turista y como debe prestarse el mismo. Es de detalle general dado que busca introducir a la persona a los Centros de Atención al Turista.

Es un documento que se entrega al personal del equipo de los Centros de Atención al Turista cuando comienza a trabajar en los mismos. El primer día de trabajo se realiza una reunión en las oficinas junto con los integrantes del

⁴⁰ Fuente de información: Email contestado por la responsable de los Centros de Atención al Turista en la fecha 22 de abril de 2019.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

equipo de coordinación. Dentro del Manual se encuentra descripto el organigrama del Ente de Turismo, la descripción de los Centros de Atención al Turista, los números generales de cantidad de visitantes, cantidad de personas que conforman el equipo, entre otros. También se describe allí los servicios que se ofrecen en los Centros de Atención, las pautas de cortesía con las que se debe recibir al visitante, el procedimiento de evaluación del equipo de coordinación, el uniforme que hay que respetar, las herramientas de trabajo utilizadas y los documentos de uso diario.

La primera versión de este documento es de 04 de agosto de 2017 y se actualiza periódicamente cada vez que corresponda por actualización de información.⁴¹

7.8.5. 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, cancelación de compra.

⁴¹ Fuente de información: Email contestado por la responsable de los Centros de Atención al Turista en la fecha 22 de abril de 2019.

7.9. Contratación BATours⁴²

La contratación 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.

Cabe aclarar que la contratación original del sitio fue oportunamente analizada en el Proyecto 13.17.06.

El objeto del gasto es una contratación de un servicio de mantenimiento de la plataforma virtual (e-commerce) Market Place de ENTUR.

En el expediente bajo análisis la contratación cursa por el procedimiento de Contratación Directa decreto 95/14 del GCBA en orden a lo normado en su Art **28**. Inciso 6), con fundamento en la justificación formulada por el nivel Unidad Operativa de Adquisiciones ENTUR (UOA 9268 – Ente de Turismo) que reza “Siendo un servicio accesorio al desarrollo de la plataforma virtual Market Place, corresponde realizar la Contratación Directa de la firma desarrolladora de la misma por cuestiones de compatibilidad de sistemas”

El procedimiento solicitado por la Unidad Solicitante es el que habilita el Art **28**. Inciso 6) de la Ley 2095, el que se define como la oportunidad de seleccionar directamente al proveedor, debiendo encontrarse dicha medida debidamente fundada y ponderada por la autoridad competente que la invoca en el expediente por el que tramita, ajustándose por aplicación del inciso 6 a los casos

⁴² EX2017-02793316- -MGEYA-DGDYCOF entregado en copia digital por el auditado.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

en que se trate de la reposición o complementación de bienes o servicios accesorios que deban necesariamente ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquiridos o contratados.

El texto legal se encontraba reglamentado por el Decreto 95/14⁴³ del GCABA que expresa en su ANEXO I Artículo 28 inc 6) que cuando se trate de la reposición o complementación de bienes o servicios accesorios que deban necesariamente ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquiridos o contratados, en estos casos las actuaciones se inician con el pedido efectuado a la Unidad Operativa de Adquisiciones por la repartición solicitante en el cual se fundamenta técnicamente la procedencia del encuadre legal de la contratación en el caso bajo análisis se trata del la propuesta realizada por la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta del ENTUR, en una etapa posterior la autoridad competente emite el acto administrativo de autorización de la contratación y de aprobación del Pliego de Bases y Condiciones Particulares a regir en el procedimiento para posteriormente la Unidad Operativa de Adquisiciones efectúa la invitación a cotizar.

Queda claro que el nivel que activó el procedimiento de contratación directa es el nivel solicitante, que resulta ser el mismo que activó el EX-2016-21895706-MGEYA-DGDYCOF y definió la selección contratación de Zelzet SRL con la consecuente dependencia tecnológica ya que a diferencia de los otros oferentes implicaba la utilización de una tecnología de propiedad del desarrollador denominada “Zelzet Pro” y que utilizaría un software propietario cuyo código fuente le pertenecía.

⁴³ El Decreto 95GCABA14 reglamentario de la Ley 2095 es determinado como marco normativo de la contratación en el EX2017-02793316- -MGEYA-DGDYCOF Registro 6 ítem “Encuadre legal”.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

7.10. Recursos humanos

De la información suministrada por el ENTUR, se analizaron los recursos humanos, para el año 2017 (programa presupuestario 80, actividad 1 Y 12).

El ENTUR en el ejercicio auditado contaba con una dotación total de 80 personas en la dirección, habiendo 3 gerentes y 1 subgerentes (y 3 subgerentes que son parte de la plantan transitoria).

Distribución de los RR.HH en la DG de Desarrollo y Competitividad de la oferta en el año 2017

R.R.H.H 2017	
Planta Permanente	23
Planta Transitoria	9
Loc.Servicio	28
ASISTENCIA TEC.	14
PLANTA GAB.	2
COMISION DE SERV.	0
GTE	3
SUBGTE	1
TOTAL	80

Cuadro N° 20. De elaboración propia. Fuente: Información entregada por el organismo NO-2018-21928095-ENTUR

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

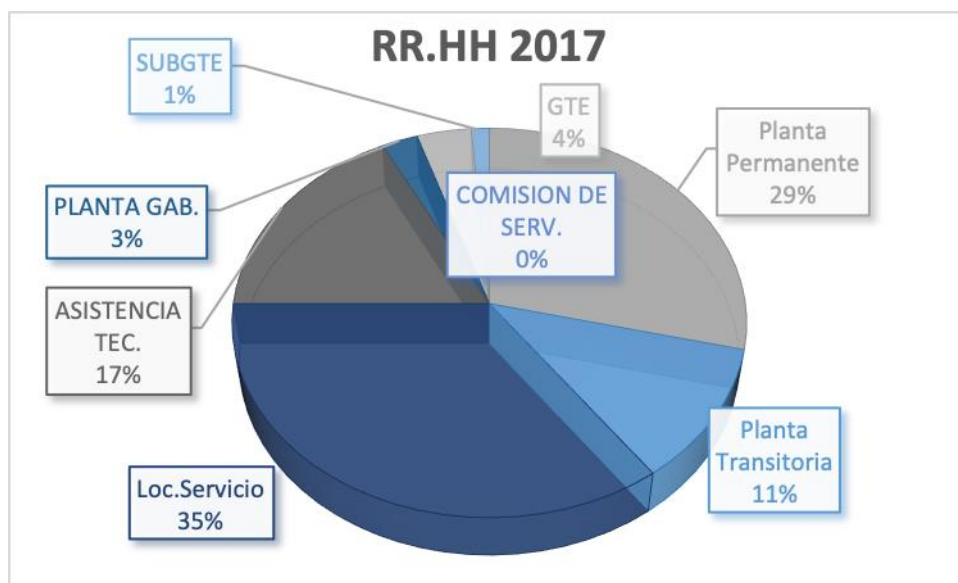


Grafico N°11

Distribución de los RR.HH en la DG de Desarrollo y Competitividad de la oferta en el año 2017, según el género.



Grafico N°12. De elaboración propia. Fuente: Información entregada por el organismo NO-2018-21928095-ENTUR

"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Comparación de categorías 2017-2016

Cuadro N°21 (De elaboración propia. Fuente: Información entregada por el organismo NO-2018-21928095-ENTUR).

	GTE	SUBGTE	Planta Permanente	Planta Transitoria	Loc.Servicio	ASISTENCIA TEC.	PLANTA GAB.	COMISION DE SERV.	TOTAL
2016	5	1	30	20	15	34	2	1	108
2017	3	1	23	9	28	14	2	0	80

Cuadro N°22. (De elaboración propia. Fuente: Información entregada por el organismo NO-2018- NO-2018-21928095- ENTUR).

	2015		2016		2017	
Planta Permanente	29	3,45%	30	-23,33%	23	-20,69%
Planta Transitoria	19	5,26%	20	-55,00%	9	-52,63%
Locación servicio	21	-28,57%	15	86,67%	28	33,33%
Asistencia Técnica	16	112,50%	34	-58,82%	14	-12,50%
Planta de Gabinete	4	-50,00%	2	0,00%	2	-50,00%
Régimen Gerencial	<u>5</u>	20,00%	<u>6</u>	-33,33%	<u>4</u>	-20,00%
Total	93		107		84	

En el cuadro N°22, donde se hace una comparación trianual (2015-2016-2017) se puede observar que del 2015 al 2017 el régimen gerencial se mantuvo. Y en cambio la planta permanente disminuyo casi el 17% (y del 2015 al 2016 disminuyo casi un 26%). La planta transitoria por otro lado disminuye en 47% y si incrementa las locaciones de servicios en 33,33%.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

7.11 Información presupuestaria

ANALISIS DEL PROGRAMA 80 ACTIVIDAD 1 y 12

CUADRO 1. LISTADO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA

Inc	P. Ppal	Descripción	Sanción	Aumento (+) Disminución (-)	Vigente	% de ejecución	Devengado
1	1	Personal permanente	8.760.973,00	3,56%	9.072.562,00	100,00%	9.072.559,94
	2	Personal temporario	230.404,00	142,29%	558.255,00	100,00%	558.252,68
	4	Asignaciones familiares	51.000,00	16,43%	59.380,00	100,00%	59.380,00
	5	Asistencia social al personal	133.122,00	16,33%	154.860,00	100,00%	154.859,13
	6	Beneficios y compensaciones	-	n/a	607.947,00	100,00%	607.946,54
	7	Gabinete de autoridades superiores	1.208.801,00	-55,65%	536.061,00	100,00%	536.059,04
	TOTAL		10.384.300,00	5,82%	10.989.065,00	100,00%	10.989.057,33
2	1	Productos alimenticios agropecuarios y forestales	10.000,00	1643,54%	174.354,00	100,00%	174.353,22
	2	Textiles y vestuario	10.000,00	-100,00%	-	n/a	-
	3	Pulpa, papel, cartón y sus productos	10.000,00	-69,29%	3.071,00	100,00%	3.071,00
	4	Productos de cuero y caucho	1.000,00	-57,20%	428,00	100,00%	428,00
	5	Productos químicos, combustibles y lubricantes	1.000,00	121,80%	2.218,00	99,98%	2.217,60
	6	Productos de minerales no metálicos	1.000,00	-100,00%	-	n/a	-
	7	Productos metálicos	1.000,00	0,00%	1.000,00	100,00%	1.000,00
	8	Productos minerales	1.000,00	-100,00%	-	n/a	-
	9	Otros bienes de consumo	11.000,00	28,07%	14.088,00	97,50%	13.736,50
	TOTAL		46.000,00	324,26%	195.159,00	99,82%	194.806,32
3	2	Alquileres y Derechos	1.000,00	75913,10%	760.131,00	100,00%	760.130,96

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

	3	Mantenimiento, reparación y limpieza	-	n/a	282.010,00	100,00%	282.007,92
	5	Servicios especializados, comerciales y financieros	15.832,00	8157,85%	1.307.383,00	71,60%	936.025,33
	7	Pasajes, viáticos y movilidad	310.000,00	0,00%	310.000,00	99,81%	309.406,00
	9	Otros servicios	910.000,00	-97,47%	23.006,00	100,00%	23.006,00
	TOTAL		1.236.832,00	116,89%	2.682.530,00	86,13%	2.310.576,21
4	3	Maquinaria y equipo	410.000,00	225,76%	1.335.618,00	98,08%	1.310.017,46
	8	Activos intangibles	-	n/a	12.969,00	100,00%	12.968,57
	TOTAL		410.000,00	228,92%	1.348.587,00	98,10%	1.322.986,03
TOTAL			12.077.132,00	25,98%	15.215.341,00	97,38%	14.817.425,89

CUADRO 23. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

Surge del Cuadro 23 que la subejecución en el Programa 80 Actividad 1 alcanza \$ 397.915,11 equivalente al 2,62% del Crédito Vigente

Asimismo, puede observarse en el CUADRO 1 que la partida 3.5. presenta subejecución por \$ 371.357,67, equivalente el 93,33% del total subejecutado para el Programa y Actividad mencionados.

CREDITO ORIGINAL DE SANCIÓN, VIGENTE Y DEVENGADO POR INCISO.

TOTAL POR INCISO	Sanción	Aumento (+)	Vigente	Devengado	% Ejecutado
		Disminución (-)			
INCISO 1	10.384.300,00	5,82%	10.989.065,00	10.989.057,33	100,00%
INCISO 2	46.000,00	324,26%	195.159,00	194.806,32	99,82%
INCISO 3	1.236.832,00	116,89%	2.682.530,00	2.310.576,21	86,13%
INCISO 4	410.000,00	228,92%	1.348.587,00	1.322.986,03	98,10%
TOTAL PROGRAMA 80 ACTIVIDAD 1	12.077.132,00	25,98%	15.215.341,00	14.817.425,89	97,38%

CUADRO 24. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

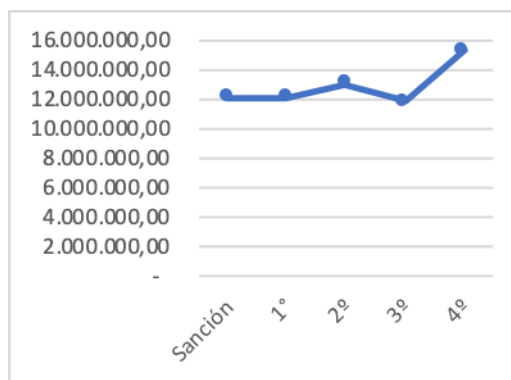
De acuerdo al CUADRO 24 precedente, las partidas presupuestarias han tenido variaciones a lo largo del ejercicio, partiendo del Crédito Original y arribando al Crédito Vigente al cierre del ejercicio 2017, el cual representa un incremento del 25,98%.

La evolución trimestral de dichas variaciones responde al detalle expuesto en el CUADRO 3 y su correspondiente gráfico.

CUADRO 3

Evolución del Crédito Vigente Programa 80 Actividad 1

Periodo	Programa 80 Actividad 1	Aum (+) Dism (-)
Sanción	12.077.132,00	
1º	12.033.991,00	-0,36%
2º	12.984.735,00	7,90%
3º	11.778.877,00	-9,29%
4º	15.215.341,00	29,17%
Total de aum. y/o dism.		25,98%



CUADRO 25. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

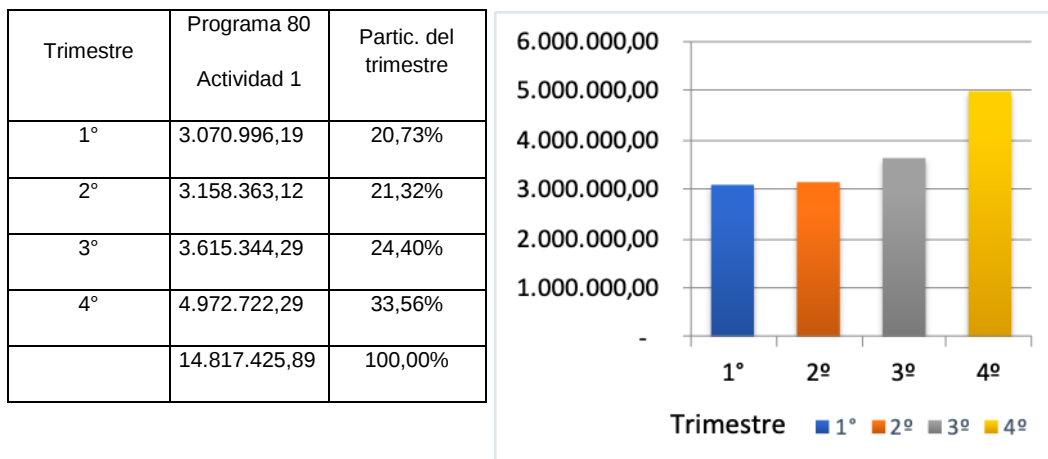
La evolución presupuestaria del año 2017 tuvo, en un aspecto general, los importes y porcentajes que se exponen en el CUADRO 3.

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 25,98%.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

CUADRO 4

Evolución de la Ejecución Presupuestaria Programa 80 Actividad 1



CUADRO 26. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

Del cuadro y gráfico precedentes 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 33,56%.

La mayor incidencia en términos absolutos y relativos del cuarto trimestre, principalmente respecto a los primeros dos trimestres, se encuentra concentrada en las partidas 3.2. y 3.5., las que totalizan \$ 1.535.121,77 para el cuarto trimestre, representando el 66,44% del total del inciso 3 y el 30,87% del total ejecutado en el cuarto trimestre.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

ANALISIS DEL PROGRAMA 80 ACTIVIDAD 12

CUADRO 5. LISTADO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA

Inc	P. Ppal	Descripción	Sanción	Aumento (+) Disminución (-)	Vigente	% de ejecución	Devengado
1	1	Personal permanente	3.099.050,00	-47,27%	1.634.017,00	100,00%	1.634.016,11
	2	Personal temporario	1.483.550,00	0,26%	1.487.412,00	100,00%	1.487.409,11
	4	Asignaciones familiares	21.360,00	-34,18%	14.060,00	100,00%	14.060,00
	5	Asistencia social al personal	59.629,00	-20,69%	47.290,00	100,00%	47.289,74
	6	Beneficios y compensaciones	-	n/a	-	n/a	-
	7	Gabinete de autoridades superiores	-	n/a	-	n/a	-
	TOTAL		4.663.589,00	-31,75%	3.182.779,00	100,00%	3.182.774,96
2	1	Productos alimenticios agropecuarios y forestales	10.000,00	498,90%	59.890,00	100,00%	59.890,00
	2	Textiles y vestuario	-	n/a	-	n/a	-
	3	Pulpa, papel, cartón y sus productos	10.000,00	-21,77%	7.823,00	99,99%	7.822,20
	4	Productos de cuero y caucho	-	n/a	11.520,00	0,00%	-
	5	Productos químicos, combustibles y lubricantes	-	n/a	-	n/a	-
	6	Productos de minerales no metálicos	-	n/a	-	n/a	-
	7	Productos metálicos	-	n/a	-	n/a	-
	8	Productos minerales	-	n/a	-	n/a	-
	9	Otros bienes de consumo	7.523,00	532,57%	47.588,00	100,00%	47.587,12
	TOTAL		27.523,00	360,78%	126.821,00	90,92%	115.299,32
3	2	Alquileres y Derechos	-	n/a	-	n/a	-
	3	Mantenimiento, reparación y limpieza	1.400.000,00	n/a	5.131.140,00	98,25%	5.041.139,50
	5	Servicios especializados,	1.350.000,00	171,44%	3.664.402,00	99,39%	3.642.014,64

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

		comerciales y financieros					
	7	Pasajes, viáticos y movilidad	-	n/a	-	n/a	-
	9	Otros servicios	1.050.000,00	-37,14%	660.000,00	100,00%	660.000,00
		TOTAL	3.800.000,00	148,83%	9.455.542,00	98,81%	9.343.154,14
4	3	Maquinaria y equipo	-	n/a	26.178,00	0,00%	-
	8	Activos intangibles	-	n/a	-	n/a	-
		TOTAL	-	n/a	26.178,00	0,00%	-
		TOTAL	8.491.112,00	50,64%	12.791.320,00	98,83%	12.641.228,42

CUADRO 27. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

Surge del Cuadro 27 que la subejecución en el Programa 80 Actividad 12 alcanza \$ 150.091,58 equivalente al 1,17% del Crédito Vigente

Asimismo, puede observarse en el CUADRO 5 que la partida 3.3. presenta subejecución por \$ 90.000,50, equivalente el 59,96% del total subejecutado para el Programa y Actividad mencionados.

CUADRO 6. CREDITO ORIGINAL (DE SANCIÓN), VIGENTE Y DEVENGADO POR INCISO.

TOTAL POR INCISO	Sanción	Aumento (+)	Vigente	Devengado	% Ejecutado
		Disminución (-)			
INCISO 1	4.663.589,00	-31,75%	3.182.779,00	3.182.774,96	100,00%
INCISO 2	27.523,00	360,78%	126.821,00	115.299,32	90,92%
INCISO 3	3.800.000,00	148,83%	9.455.542,00	9.343.154,14	98,81%
INCISO 4	0,00	n/a	26.178,00	0,00	0,00%
TOTAL PROGRAMA 80 ACTIVIDAD 12	8.491.112,00	50,64%	12.791.320,00	12.641.228,42	98,83%

CUADRO 28. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

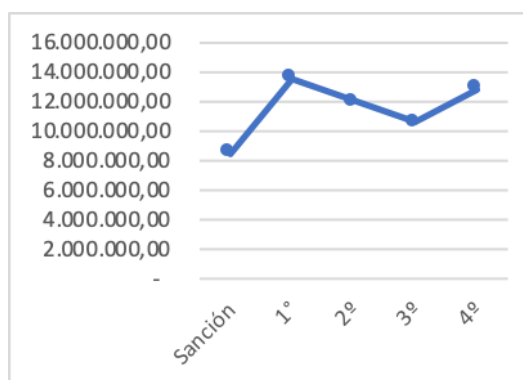
“2020. Año del General Manuel Belgrano”

De acuerdo al CUADRO 28 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 2017, el cual representa un incremento del 50,64%.

La evolución trimestral de dichas variaciones responde al detalle expuesto en el CUADRO 29 y su correspondiente gráfico.

Evolución del Crédito Vigente Programa 80 Actividad 12

Periodo	Programa 80 Actividad 12	Aum (+) Dism (-)
Sanción	8.491.112,00	
1°	13.533.905,00	59,39%
2°	11.984.161,00	-11,45%
3°	10.571.548,00	-11,79%
4°	12.791.320,00	21,00%
Total de aum. y/o dism.		50,64%



CUADRO 29. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

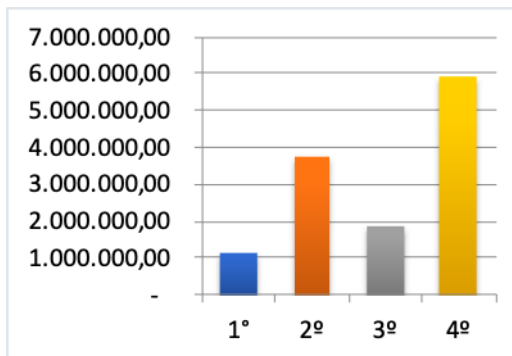
La evolución presupuestaria del año 2017 tuvo, en un aspecto general, los importes y porcentajes que se exponen en el CUADRO 7.

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 50,64%.

"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Evolución de la Ejecución Presupuestaria Programa 80 Actividad 12

Trimestre	Programa 80 Actividad 12	Partic. del trimestre
1°	1.107.028,18	8,76%
2°	3.771.923,25	29,84%
3°	1.834.917,95	14,52%
4°	5.927.359,04	46,89%
	12.641.228,42	100,00%



CUADRO 30. Fuente: Elaboración propia en base a Listado de Transacciones según SIGAF

Del cuadro y gráfico precedentes 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 46,89%.

La mayor incidencia en términos absolutos y relativos del cuarto trimestre, principalmente respecto a los primeros dos trimestres, se encuentra concentrada en las partidas 3.3. y 3.5., las que totalizan \$ 5.028.554,48 para el cuarto trimestre, representando el 100,00% del total del inciso 3 de ese trimestre y el 84,84% del total ejecutado en el mismo período.

Del análisis presupuestario surge que el Presupuesto de Sanción ha sufrido variaciones significativas en los incisos 2, 3 y 4 a lo largo del ejercicio, tanto en términos absolutos como relativos (Inciso 2 aumento del 324,26% por \$ 149.159, Inciso 3 aumento del 116,89% por \$ 1.445.698 y el Inciso 4 aumento del 228,92% por \$ 938.587) lo cual indica que no se utiliza adecuadamente una técnica presupuestaria, como herramienta de planificación, siendo ésta

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

indispensable a los efectos de favorecer una correcta aplicación de las políticas públicas.

Se han detectado subejecuciones presupuestarias en las Actividades 1 y 12 por un total de \$ 548.006,59 equivalente al 1,96% del Crédito Vigente.

7.12.1. CAJAS CHICAS

Del análisis del listado de transacciones que consta en SIGAF, correspondiente a la actividad objeto de la presente auditoría, se ha detectado la existencia de Cajas Chicas y/u otros fondos con cargo de rendir cuenta que no han sido informados por el Organismo auditado. La muestra se ha elaborado con base en las transacciones que constan en el SIGAF, y el análisis en base a las copias de expedientes en PDF remitidos por el auditado.

Se han analizado las cajas chicas y fondos de movilidad, realizando el control de las imputaciones presupuestarias, las formalidades de las rendiciones y un control numérico de las mismas.

Se analizó la documentación que se detalla:

Listado de transacciones (fuente SIGAF).

- Expediente 422963/2017
- Expediente 3341029/2017
- Expediente 3377323/2017
- Expediente 16650069/2017
- Rendiciones puestas a disposición por parte de la DGCG.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Por otra parte, se ha verificado la documentación respaldatoria de las Cajas Chicas solicitadas a la DGCG relacionadas con los Formularios C42: N° 253743/17, N° 336213/17, N° 329063/17 y N° 225778/17.

El total de las Cajas Chicas y Fondos de Movilidad se detalla:

T.Doc.Resp	N.Doc.Resp	Ej.Doc.Resp	T.Cpte.Generador	N.Cpte.Generador	Devengado
EXP	422963	2017	C42	1949	160.000,00
			C42	72981	
			C42	157652	
			C42	253743	
EXP	3341029	2017	C42	120913	39.889,51
			C42	171223	
			C42	264228	
			C42	336213	
EXP	3377323	2017	C42	54335	142.881,41
			C42	80934	
			C42	120913	
			C42	171223	
			C42	208175	
			C42	264228	
			C42	269601	
			C42	278948	
			C42	329063	
EXP	16650069	2017	C42	225778	9.558,96
TOTAL					352.329,88

Cuadro N°31 Fuente: LISTADO DE TRANSACCIONES 2017 (SIGAF).

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

7.12.2. CONTRATACIONES

El cuadro que sigue son las contrataciones perfeccionadas en el ejercicio 2017.

Cantidad de Contrataciones	Modalidad	Importe total
11	Contratación Menor	\$ 5.112.554,60
1	Licitación Pública	\$ 247.500,00
3	Exclusividad	\$ 893.561,71
8	Decreto 433/16	\$ 5.575.457,99
1	Orden de compra abierta	\$ 90.000,00

Cuadro N°32 Fuente: Nota NO-2018-21928095- ENTUR

A los efectos de determinar los expedientes a analizar, se han ordenado los mismos por monto de contratación de mayor a menor según la modalidad de contratación utilizada y, dentro de cada grupo se seleccionaron las actuaciones de mayor importe y hasta alcanzar el 80% del monto total de dichas contrataciones.

Por otra parte, teniendo en cuenta que las contrataciones efectuadas a través del Convenio Marco no han sido gestionadas por el Organismo auditado, sobre las mismas solamente se efectúa un control en cuanto a la pertinencia de su imputación presupuestaria.

La muestra queda conformada según se describe a continuación:

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Contrataciones Menores

Nº Exp SADE	Año	Modalidad	Objeto	Importe
2793316	2017	Contratación Menor	Serv. Mantenimiento Market Place	\$ 1.229.844,00
9243586	2017	Contratación Menor	Terminales interactivas	\$ 788.256,00
28329948	2017	Contratación Menor	Alq. Maquinas de frutas	\$ 750.000,00
9238127	2017	Contratación Menor	Mantenimiento CATS	\$ 700.000,00
4279537	2017	Contratación Menor	Evento Es Tu Dia	\$ 550.000,00

Cuadro N°33 Fuente: Nota NO-2018-21928095- ENTUR

Los expedientes que se toman para la muestra representan el 80,74% del total de las Contrataciones Menores.

Contrataciones por Licitación Pública

Nº Exp SADE	Año	Modalidad	Objeto	Importe
12459512	2016	Licitación Pública	Servicio de limpieza CITS	\$ 495.000,00

Cuadro N°34 Fuente: Nota NO-2018-21928095- ENTUR

Los expedientes que se toman para la muestra representan el 100,00% del total de las Contrataciones por Licitación Pública.

Se tomó vista del PDF remitido por el auditado y en el mismo no figuran extremos a ser observados.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Contrataciones con Exclusividad

Nº Exp SADE	Año	Modalidad	Objeto	Importe
18952041	2016	Exclusividad	Conserjería virtual	\$ 800.293,00

Cuadro N°35 Fuente: Nota NO-2018-21928095- ENTUR

Los expedientes que se toman para la muestra representan el 89,56% del total de las Contrataciones con Exclusividad.

La excepción en cuestión se encuentra fundada en la aplicación de la contratación directa por exclusividad contemplada en la Ley 2095.

La posibilidad de realizar una compra directa de esta naturaleza es la prevista en el Art 28 inc 5, a saber: *28 inciso 5) de la Ley N° 2.095 y modificatoria, establece que: "La contratación es directa cuando se selecciona directamente al proveedor, debiendo encontrarse dicha medida debidamente fundada y ponderada por la autoridad competente que la invoca en el expediente por el que tramita, sólo en los siguientes casos: ... 5) Cuando se trate de bienes o servicios prestados, fabricados o distribuidos exclusivamente por determinada persona o entidad, siempre que no hubiese sustitutos convenientes"*

Como se ve la justificación para el uso del procedimiento excepcional no se configura en virtud de las bondades del producto o servicio a adquirir sino en que para el mismo *"no hubiese sustitutos convenientes"* (que pudieran ser adquiridos por el procedimiento general) y agrega que este criterio debe aplicarse *"siempre"*. Bajo esta premisa se verificó que en los documentos remitidos por el auditado no consta ponderación por parte de la autoridad que inicia y/o autoriza la operación sobre la imposibilidad de sustituir convenientemente el software adquirido.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Por ello, la razón de fondo para habilitar en procedimiento de excepción, tal la imposibilidad de encontrar sustitutos convenientes que pudieran ser adquiridos por las vías de compras y contrataciones generales no se encuentra debidamente fundada en los documentos remitidos.

Contrataciones mediante aplicación del Decreto 433/16

Nº Exp SADE	Año	Modalidad	Objeto	Importe
27652933	2017	Decreto 433/16	Servicio de mantenimiento CEC	\$ 1.216.629,50
8655984	2017	Decreto 433/16	Reparación y mantenimiento CITS	\$ 1.200.000,00
30130200	2017	Decreto 433/16	Conserjería virtual	\$ 949.650,48
29948506	2017	Decreto 433/16	Reparación y mantenimiento CITS	\$ 690.000,00
17034749	2017	Decreto 433/16	Mobiliario	\$ 560.818,01

Cuadro N°36 Fuente: Nota NO-2018-21928095- ENTUR

Los expedientes que se toman para la muestra representan el 82,81% del total de las Contrataciones efectuadas mediante la aplicación del Decreto 433/2016.

En 2 casos de los 5 analizados, Expedientes 30130200/2017 y 17034749/2017, (40% de los casos) el procedimiento emergente de la Dto 433/16 no resulta aplicable en relación a su objeto, a saber:

En el Expediente 30130200/2017, según lo expresado por la DGCyCO, teniendo en consideración que el servicio fue primero prestado y luego presupuestado el gasto, es decir tratándose de un hecho consumado, el organismo auditado considera que resulta pertinente dictar el acto

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

administrativo que permita la cancelación del gasto a efectos de evitar perjuicios al erario público. Esta es la justificación que utiliza el organismo para aplicar el Dto. 433. En el presente EE se emite el PRD (orden N° 23) finalizando el EE en el orden N° 30 con un "Pase" no constando emisión de factura por parte de la empresa prestataria del servicio. Como se observa el Acto Administrativo destaca la conveniencia de efectuar el pago en virtud de tratarse de un hecho consumado y para evitar ulteriores consecuencias sobre el erario, si bien se subsana la situación nada se dice del proceso de adquisición del endeudamiento saldado. El Expediente bajo análisis no tiene sustento procedimental en ninguno de los procedimientos regulares tales la Ley 2095 y el Decreto 433/16 (a lo que se agregan las obligaciones emergentes de la RESOL-2013-177-ASNIF PO0301 - Política de Contratación de Proveedores de TI por de un tratarse precisamente de un proveedor de tecnología Informática). Esta contratación irregular se enmarca en el conjunto de contrataciones de Herramientas Informáticas de promoción que incorporó ENTUR en los años 2016 y 2017.

En este orden de ideas e el Expediente 17034749/2017 se contrata la provisión de los elementos y servicios adquiridos destinados al equipamiento de oficinas gerenciales que se gestionan en el presente no les resulta aplicable el parámetro invocado, tal: "para hacer frente a aquellos gastos impostergables descentralizados operativamente que aseguren un servicio o beneficio inmediato para la Ciudad o su gestión administrativa, 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"; dado que por su naturaleza y dada la falta de urgencia debió adquirirse por alguno de los procedimientos previstos en la Ley 2095. Si bien la urgencia se enuncia de modo genérico en el acto administrativo dado que los mismos no solo deben invocarse sino acreditarse sustanciadamente.

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Muestra de Contrataciones de Orden de Compra Abierta

Nº Exp SADE	Año	Modalidad	Objeto	Importe
29435439	2017	Orden de compra abierta	Mant. Bicicletas y monopatinés eléctricos	\$ 90.000,00

Cuadro N°37 Fuente: Nota NO-2018-21928095- ENTUR

Los expedientes que se toman para la muestra representan el 100,00% del total de las Contrataciones de Orden de Compra Abierta.

Contratos de Locación de Servicio.

N/O	CUIT	Objeto del contrato	Muestra
1	27-36560059-2	Asistente de la GO de Desarrollo de la Oferta	
2	27-38148089-0	Asistencia Técnica en Centros de Atención al Turista	X
3	27-37993247-4	Informante	
4	20-37030993-1	Asesor de DGCCO	X
5	27-35459394-2	Informante en los centros de atención al turista	
6	27-39743072-9	Asistencia Técnica en Centros de Atención al Turista	X
7	27-38458209-0	Servicios Personales no especificados - Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	
8	27-30182199-4	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	X
9	27-39000350-7	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	

"2020. Año del General Manuel Belgrano"

10	27-33778571-4	Coordinadora de los CAT y asesora del Centro de Exposiciones de CABA	X
11	23-38937789-9	Asistente Técnico en Centro de Atención al Turista	
12	27-38157811-4	Asistente tecnico en centro de atencion al turista	X
13	27-03920144-0	Asistente Area Registro de Prestadores	
14	20-18899223-5	Asistente Técnico en Centro de Atención al Turista	X
15	27-34376762-0	Coordinadora y Asistente DGCCO	
16	20-34917084-2	Asesor Administrativo y Legal DGDYCOF	X
17	27-25103098-2	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	
18	23-36687313-9	Asistente Técnico en Centro de Atención al Turista	X
19	27-35247694-9	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	
20	27-39467383-3	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	X
21	20-36158652-3	Asistente Técnico en Centro de Atención al Turista	
22	20-34813308-0	Asesor administrativo DGCCO	X
23	20-32347834-2	Asistente Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la	

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

		oferta	
24	27-38464937-3	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	X
25	20-37030993-1	Asesor Técnico de DGCCO	
26	27-39160359-1	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	X
27	27-39388111-4	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	
28	23-37332250-4	Asistente Técnica en Centro de Atención al Turista	X

Cuadro N°38 Fuente: Nota NO-2018-21928095- ENTUR

Se relevaron el 50% de las contrataciones informadas, las que tienen reflejo de su imputación presupuestaria en la Act 1 del Programa 65, seleccionando a los que poseen número de orden par. De un total de 27 expedientes. En nueve de ellos, 33% (treinta y tres por ciento) de la muestra el Locador manifestó ser su dirección en Av. Martín García 346 2° piso. La misma dirección que el “Gobierno”⁴⁴.

En un expediente 4 % (cuatro por ciento) de la muestra falta el contrato firmado entre las partes (Locador y Gobierno).⁴⁵

⁴⁴ Ex-2017-04511303. Ex-2017-26387988. Ex-2017-26192180. Ex-2017-04922293. Ex-2017-18455270. Ex-2017-01721136. Ex-2017-04330026. Ex-2017-04726417. Ex-2017-04370537.

⁴⁵ EX-2017-06203950.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Respecto del relevamiento de los expedientes, el mismo fue realizado en base a una copia en PDF remitida por el auditado. No se tuvo acceso por vía del SADE (Sistema Administración de Expedientes).

8. ANÁLISIS FODA⁴⁶

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El gestor impulsó una actualización tecnológica permanente de los servicios que se promocionan. Las herramientas informáticas generan un intercambio creciente con los destinatarios de la información, que son los turistas. La continuidad en 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. La renovación de la gestión favorece la posibilidad de una continuidad en las políticas planificadas por las autoridades.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Si bien el ENTUR guarda estadísticas, no construye indicadores propios que le permitan contraponer estas estadísticas a las metas y objetivos planteados. La falta de uso de las potestades reglamentarias	La falta de una adecuada articulación con otros organismos del Estado, como ser todo lo referido a habilitaciones con la AGC quitan posibilidades para el alcance de objetivos del ENTUR. El ENTUR ejecuta políticas públicas de promoción

⁴⁶ 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 futuro.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

del ENTUR dificultan las posibilidades de ejercer sus facultades de control de los gestionadores privados que debe regular, en especial alquileres temporarios de inmuebles. La falta de apego a los procedimientos que corresponden para las contrataciones quitan transparencia al accionar del organismo, vgr. el procedimiento de excepción previsto en el Dto 433/16 es usado para operaciones que deberían tramitar por los procedimientos generales previstos en la Ley 2095.	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)⁴⁷

De las Herramientas Digitales

1. 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

⁴⁷ 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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

(según se consigna en el Anexo Técnico de la invitación a cotizar cursada en el EE 2016-21895706-MGEYA-DGDYCOF⁴⁸ 49. En BA Tours la contratación con la empresa Zelzet SA no incluyó la compra del código fuente de la página ni del sitio web⁵⁰, ya que el objeto se limita al desarrollo, implementación y actualización.⁵¹

2. Se destaca como una posible consecuencia, derivada de la titularidad del Marketplace que a quien sea titular le resultaría posible utilizar un mecanismo comercial llamado de “Integración” con la plataforma del Gateway Mercadopago⁵². Este mecanismo consiste en la posibilidad⁵³ 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

⁴⁸ Se mantiene del Informe 13.17.06

⁴⁹ 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.

⁵⁰ 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.

⁵¹ . 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.

⁵² Se mantiene del Informe N° 13.17.06

⁵³ Conforme lo manifestado por el auditado en su descargo “Si bien podría ser posible para el titular del Marketplace (Zelzet S.R.L.) cobrar una comisión por medio de la integración con el gateway Mercadopago, al momento de realizarse la misma se configuró para que no se aplique comisión alguna. Esta Dirección puede verificar lo dicho a partir de los listados que se obtienen de las transacciones totales de la plataforma, en los cuales es posible observar en la columna application fee, que dicha comisión es cero.”

<https://www.mercadopago.com.ar/developers/es/guides/faqs/integrations/>

De los CAT

3. El CAT ubicado frente al Centro Cultural Kirchner no ha sido reactivado luego de inaugurado el Paseo del Bajo.⁵⁴

8. OBSERVACIONES⁵⁵.

De Control Interno

1. El auditado no ha formalizado los circuitos internos de tramitación. Solamente se utilizan Manuales de Uso de las Herramientas Digitales e instrucciones de atención en los CAT.
2. Del análisis de las Compras y Contrataciones informadas como correspondientes al Programa 80 Actividades 1 y 12 surgió la existencia de contrataciones en el marco del Convenio de Asistencia Técnica con la UBA que fueron imputadas al Programa 65 Actividad 1. Ante el requerimiento de los términos del convenio, el auditado respondió que no había firmado convenio alguno⁵⁶, por lo que no pudieron analizarse las citadas imputaciones y su correspondencia con los términos del convenio⁵⁷.

⁵⁴ Se mantien del Informe 13.17.06

⁵⁵ En fecha 3 de julio de 2020 se remite al organismo auditado el Proyecto de Informe Preliminar N° 13.18.06 por Nota AGCBA N° 282/2020. Se remiten los comentarios desde la DGTALET en fecha 29 de julio de 2020 mediante NO-2020-17935460-GCBA-DGTALET.

⁵⁶ Nota NO-2019-06215464-GCBA-ENTUR

⁵⁷ En su descargo el auditado adjuntó Convenio con la UBA del año 2014 y su adenda para el año 2017.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

3.El Informe Final de Gestión presentado por el Director General de Comunicación y Competitividad de la Oferta 2016-2018, no coincide en su contenido con la información enviada por el organismo referidas a las estadísticas 2016 – 2017. (Se verificó una diferencia de 66321 descargas)⁵⁸.

4. Pese a ser requerido al auditado en diversas oportunidades, el equipo auditor no pudo acceder a los expedientes digitales por vía del SADE.

De las Herramientas Digitales

5. En el ejercicio 2017, por EX2017-02793316-MGEYA-DGDYCOF se selecciona en forma directa al mismo proveedor “Zelzet SRL”, habilitando tal procedimiento por el Artículo 28 inc 6) de la Ley 2095 que alude a “servicios accesorios que deban necesariamente ser compatibles”. La aplicación BA Tours fue contratada originalmente⁵⁹ sin informe técnico, sin dictamen jurídico y sin justificar el uso del Decreto 433/16 que es un procedimiento de excepción.

6. El gestor elabora estadísticas en relación con las herramientas digitales; pero no recurre a indicadores que permitan el medir el impacto en relación con la política pública que se pretende cubrir.⁶⁰

7. Las actividades turísticas ofrecidas por los prestadores de BA Tours durante 2017 no se pudieron verificar debido a que el ENTUR no tienen acceso al

⁵⁸ Esta observación se continúa del Informe N° 13.17.06

⁵⁹ Observado en Informe N° 13.17.06

⁶⁰ Esta observación se continúa del Informe N° 13.17.06

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

listado anual en razón que la carga la realiza el prestador turístico, sin que ENTUR realice back-up alguno.

8.El 44% (cuarenta y cuatro porciento) del universo total de prestadores turísticos (dieciocho prestadores) que ofertan sus servicios en BA Tours no se encuentran inscriptos en el registro informado.

9.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>

De los CAT

10. Dos CAT, 20% de los activos, atienden sólo por ventanilla hacia el exterior, lo cual por la altura de la ventanilla dificulta la accesibilidad (Palermo y Caminito), en contravención a los criterios de la Ley N° 962 de Accesibilidad Física para todos.⁶¹

11.En los CAT se distribuyen mapas de la CABA con publicidad privada, que contienen logo oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en sus dos formatos, sin que exista convenio alguno por el uso de estos símbolos o canon por el uso de las instalaciones y personal del GCBA⁶².

⁶¹ La observación se mantiene del Informe 13.17.06

⁶² La observación se mantiene del Informe 13.17.06

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Del Presupuesto

12. Del análisis presupuestario surge que el Presupuesto de Sanción ha sufrido variaciones significativas en los incisos 2, 3 y 4 a lo largo del ejercicio, tanto en términos absolutos como relativos (Inciso 2 aumento del 324,26% por \$ 149.159, Inciso 3 aumento del 116,89% por \$ 1.445.698 y el Inciso 4 aumento del 228,92% por \$ 938.587) lo cual indica que no se utiliza adecuadamente una técnica presupuestaria, como herramienta de planificación, siendo ésta indispensable a los efectos de favorecer una correcta aplicación de las políticas públicas.

De las Locaciones de Servicios⁶³

13. En 9 (nueve) de las locaciones de servicios, 33% (treinta y tres por ciento) de la muestra el Locador manifestó ser su dirección en Av. Martin García 346 2° piso. La misma dirección que el “Gobierno”⁶⁴.

14. En una de las locaciones de servicios, 4 % (cuatro por ciento) de la muestra falta el contrato firmado entre las partes (Locador y Gobierno).⁶⁵

De las Cajas Chicas

15. Del análisis del listado de transacciones que consta en SIGAF, correspondiente a la actividad objeto de la presente auditoría, se ha detectado la existencia de Cajas Chicas y/u otros fondos con cargo de rendir cuenta que no han sido informados por el Organismo auditado.

⁶³ Las observaciones que siguen se formulan en base a la documentación remitida por el auditado en formato PDF. No se tuvo acceso a los expedientes por vía del SADE.

⁶⁴ Ex-2017-04511303. Ex-2017-26387988. Ex-2017-26192180. Ex-2017-04922293. Ex-2017-18455270. Ex-2017-01721136. Ex-2017-04330026. Ex-2017-04726417. Ex-2017-04370537.

⁶⁵ EX-2017-06203950.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

De las Compras por exclusividad

16. En el EE EX-2016-18952041, Conserjería Virtual se perfecciona una contratación directa por exclusividad, según el extremo contemplado en el artículo 18° inc. 5 de la Ley N° 2095, por la inexistencia de sustitutos convenientes no se encuentra acreditada por ningún medio y no tiene dictamen jurídico que la avale en contradicción con el artículo 7° inc. d) del Decreto 1510/97, Ley de Procedimientos Administrativos.

De las Compras por Decreto 433/16

17. En 2 casos de los 5 analizados, Expedientes 30130200/2017 y 17034749/2017, (40% de los casos) el procedimiento emergente de la Dto 433/16 no resulta aplicable en relación a su objeto

9. RECOMENDACIONES.

De Control Interno

1. Se formalicen circuitos que contribuyan al afianzamiento del sistema de control interno y faciliten la atribución de responsabilidades.
2. Se imputen presupuestariamente las compras y contrataciones en los Programas y Actividades correspondientes.
3. De resultar necesario según normativa, se inicien las acciones administrativas que correspondan y, en caso de haberse publicado el Informe Final de Gestión presentado por el Director General de Comunicación y Competitividad de la Oferta 2016-2018, se retire.
4. Se impulsen las acciones que resulten necesarias, en forma conjunta con las áreas que correspondan, en función del principio de colaboración entre

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

organismos del Estado, a fin que resulte posible para esta instancia el acceso de lectura a los expedientes digitales por vía del SADE que deban ser relevados para su evaluación.

De las Herramientas Digitales

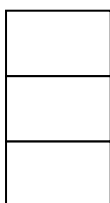
5. Se impulse la contratación de una aplicación con las funciones que el gestor considere necesarias, de acuerdo con la formulación de un informe técnico y metas cuantificables por parte del gestor en cuyo proceso deberán respetarse La Ley 2095 de Compras y Contrataciones y el DNU 1510/97 de Procedimientos Administrativos.

6. 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 en base a la elaboración de metas cuantificables en la etapa de planificación.

7. Se incluya en el Pliego de Bases y Condiciones de la futura contratación de una aplicación que cumpla con las funciones que actualmente cubre BA Tours la posibilidad de acceso por parte del gestor a los listados anuales del prestador y se realicen back-ups de los mismos.

8. Se implementen los controles necesarios a fin que el gestor pueda conocer y proveer la información adecuada sobre los prestadores que se encuentran registrados en las aplicaciones que el GCBA reconoce como propias.

9. 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



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Organismos; Estándar de Arquitectura ASI; Estándar de Desarrollo ASI
<https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/agenciadesistemas>

De los CAT

10. De acuerdo con lo informado por el auditado la observación ha sido salvada posteriormente al periodo auditado, por lo cual se recomienda que en futuros proyectos de estos centros se tengan en cuenta los requerimientos de accesibilidad previstos en la Ley N° 962.

11. Se impulsen las acciones necesarias a fin de formalizar los convenios necesarios para la distribución de material en centros identificados con la gestión gubernamental y que contienen logo oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Del Presupuesto

12. Se realicen los ajustes necesarios a fin de que la adecuada planificación presupuestaria no haga necesarias variaciones significativas en el Presupuesto de Sanción.

De las Locaciones de Servicios⁶⁶

13. Se salven en las 9 (nueve) de las locaciones de servicios que correspondan los domicilios del Locador a fin de prevenir notificaciones nulas⁶⁷.

14. Se agregue en el expediente EX-2017-06203950 el contrato firmado entre las partes (Locador y Gobierno).

⁶⁶ Las observaciones que siguen se formulan en base a la documentación remitida por el auditado en formato PDF. No se tuvo acceso a los expedientes por vía del SADE.

⁶⁷ EX-2017-04511303. EX-2017-26387988. EX-2017-26192180. EX-2017-04922293. EX-2017-18455270. EX-2017-01721136. EX-2017-04330026. EX-2017-04726417. EX-2017-04370537.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

De las Cajas Chicas

15. Se implemente un mecanismo de control que prevenga omisiones en el listado de transacciones de Cajas Chicas y/u otros fondos con cargo de rendir cuenta del SIGAF.

De las Compras por exclusividad

16. Se impulse, en caso de resultar de necesidad, de acuerdo con un dictamen técnico adecuado la contratación de un servicio de “Conserjería Virtual”, teniendo en cuenta los extremos exigidos por la Ley de Compras y Contrataciones N° 2095 y el Decreto 1510/97, Ley de Procedimientos Administrativos.

De las Compras por Decreto 433/16

17. Se impulsen actuaciones a fin de contratar los bienes y servicios adquiridos en los expedientes 30130200/2017 y 17034749/2017 mediante los mecanismos que correspondan previstos en la Ley de Compras y Contrataciones N° 2095.

10. CONCLUSIÓN

La gestión, en general muestra acciones y una estructura que se condicen con las políticas públicas que corresponden a sus responsabilidades primarias. Sin embargo, se registra una continuidad en la adopción de mecanismos de adquisición de bienes y servicios por aplicación del Decreto 433/2016, que no se corresponden con los principios generales de la administración de fondos públicos, puesto que el citado decreto no es una forma de selección de proveedores, sino un cuadro de competencias para aprobación de gastos. Asimismo, se observa la falta de informes técnicos y jurídicos exigidos por la normativa aplicable en esas mismas contrataciones.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Por otra parte, se renovó una contratación por dependencia tecnológica o exclusividad que se encuentra viciada en su origen. En razón de ello la única forma de saneamiento posible resulta el impulso de actuaciones que guarden apego con el derecho administrativo y sus principios generales y que tenga por objeto la contratación que reemplacen el servicio adquirido en infracción.

También resulta conveniente que las condiciones de esas contrataciones de terceros contengan la reserva de acceso a la información y mecanismos de control por parte del gestor y que toda aplicación que se reconozca como propia del GCBA con los logos y la estética que lo distinguen se alojen y cumplan con los estándares de la ASI.

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

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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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.

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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

- 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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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.

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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	Crea el Ente de Turismo de la		

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

(Texto consolidado LEY 5454)	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

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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 65/ENTUR/2012	Art. 1 de la Resolución 65-ENTUR-12 aprueba las condiciones de funcionamiento y organización interna del Consejo Asesor de Turismo, creado por Art. 19 de la Ley 2627	18/07/2012	3954
RESOLUCION 165- ENTUR-2012	Art. 1 de la Resolución 165-ENTUR-12 rectifica el ANEXO I de la Resolución 65-ENTUR-12.	18/07/2012	3954
RESOLUCION 161- AGCBA-2000	Aprueba las normas básicas de auditoría externa de la AGCBA		
RESOLUCION 13/GCBA/SECLYT/2	Aprueba el flujograma correspondiente al proceso de	30/12/2010	3574

“2020. Año del General Manuel Belgrano”

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