

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁴ Resolución 17/ENTUR/2014.

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

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

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

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

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

⁷ Proceso de Compra 9268-3033-CME16.

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

⁹ NO-2018-21927721-GCABA-ENTUR

¹⁰ Ver punto 3.1 Limitaciones al Alcance.

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