

“2024- Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo

Número:

Buenos Aires,

- **Fecha de Aprobación:** 15/05/2024
- **Código de Proyecto:** 132301
- **Denominación del Proyecto:** Ente de Turismo. Desarrollo de la Oferta Turística
- **Tipo de Auditoría:** Gestión
- **Dirección General:** Dirección General de Cultura y Turismo
- **Período Bajo Examen:** 2022

Objeto:

Programa 65- Turismo de la Ciudad. Actividad 12000 Desarrollo de la oferta turística.

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

Alcance:

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por LEY N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y las normas básicas de auditoría externa, aprobadas por Resolución N° 161/2000 de la AGCBA.

Limitaciones al Alcance: No hubo limitaciones al alcance.

Observaciones Relevantes:

- La cantidad de responsabilidades definidas para la DG y el carácter difuso de sus descripciones, generan debilidades para delimitar claramente las funciones de cada área y en el ambiente de control. En el mismo sentido, la descripción de las acciones asignadas a las Gerencias y Subgerencias operativas son difusas, no operacionaliza los objetivos con tareas ni metas concretas lo que no se corresponde con el carácter operativo de dichas áreas, debilitando la gestión y el ambiente de control.
- El Programa no cuenta con una metodología de control preventivo sobre el funcionamiento del Bus Turístico.
- La imputación de créditos del programa entre las distintas actividades no refleja correctamente el gasto.
- La unidad de la meta física del programa, establecida en asistentes no es adecuada al estar definida en términos de la demanda y no de la oferta de servicios finales ofrecidos por el Programa.
- Se observan demoras en la implementación de la Plataforma de Gestión de prestadores, siendo que a la fecha de esta auditoría aún no estaba operativo.
- En el EX-2021-33912727-GCABA-DGTALET, se realizaron 2 de las 5 actividades comprometidas pese a lo cual se aprobó la rendición de cuenta por el total de los recursos recibidos, sin mención al incumplimiento observado.
- La declaración jurada de inversión de fondos otorgados está suscripta con firma ológrafa, pero se encuentra con importes sin especificar consignando sólo la letra x.

- Se observó que los Legajos Únicos de personal (LUEs) se encuentran incompletos.
- Debilidad del Entur en su rol de autoridad de aplicación en la administración de registros turísticos que se observa en la baja cobertura de inscriptos en relación al universo registrable; por ejemplo, en la cantidad de alojamientos turísticos registrados en relación al total de alojamientos turísticos existentes en la Ciudad de Buenos Aires obligados a inscribirse.
- La cobertura territorial de los Centros de Atención al Turista disminuyó debido a que actualmente hay menos cantidad de CATs, la cual se redujo de 9 a 6 desde el anterior informe producido por esta Auditoría (13.18.06 del año 2019).
- Hay mayores deficiencias en las condiciones edilicias y de seguridad e higiene de los CATs en relación con aquellas verificadas en el informe Nro. 13.18.06, realizado en el año 2019 por esta Auditoría.
- Inconveniencia de la aceptación de la “provisión de servicio de limpieza y mantenimiento” como un valor suficiente para acceder al patrocinio de los Centros de Atención al Turista ubicados en Florida 950 y Recoleta (Quintana 596).
- Debilidad de control por parte del auditado como autoridad de aplicación del Régimen de Promoción para el Sector Hotelero.

Conclusiones:

El Programa auditado realiza una valiosa tarea en la generación de políticas que estimulen el desarrollo de la actividad turística como medio para contribuir al crecimiento económico y social de la Ciudad; como así también para el desarrollo de condiciones favorables para la iniciativa y desarrollo de la inversión privada.

En esa profusa actividad se han detectado ciertas debilidades cuyo abordaje habilitaría procesos de mejora en la gestión de la política, como por ejemplo, la gran cantidad de responsabilidades y acciones asignadas a la Dirección General y sus Gerencias con un

carácter difuso que no operacionaliza los objetivos con tareas ni metas concretas.

Es pertinente mencionar también las debilidades detectadas en las diversas funciones de control asignadas, como son las de control preventivo sobre el funcionamiento del Bus Turístico; las que refieren al cumplimiento de los compromisos asumidos por las organizaciones con las que se suscriben convenios, en cuanto a la realización de actividades y rendición de recursos recibidos; y las que tienen que ver con el cumplimiento de los patrocinadores involucrados en Convenios de Patrocinio de los Centros de Atención al Turista (ausencia de las constancias de seguros contra accidentes personales y/o riesgos de trabajo para el personal de los patrocinadores que se desempeña en los CATs; escaso mantenimiento edilicio de los CATs conveniados; inconveniencia de la aceptación de la “provisión de servicio de limpieza y mantenimiento” como un valor suficiente para acceder al patrocinio de los Centros de Atención al Turista).

En el mismo sentido, se observan debilidades de control por parte del Entur, en su rol de autoridad de aplicación del régimen de Promoción Hotelera, por la baja cobertura del beneficio en relación a la cantidad de potenciales beneficiarios; por la concentración de los beneficios en pocos hoteles así como por el otorgamiento de incentivos fiscales a hoteles que no cumplieron con el requisito de estar inscriptos en el Registro de alojamientos turísticos que es obligatorio para las empresas del sector. Por otro lado, se observan demoras en la implementación de la Plataforma de Gestión de prestadores y asociado a ello, la falta de actualización de los registros sobre los cuales el auditado tiene responsabilidad asignada (guías turísticos, alojamientos, prestadores turísticos, empresas de viajes)

Se ha observado también la incorrecta imputación de créditos que no reflejan correctamente los gastos devengados, así como el estado incompleto de los legajos del personal.

Resulta oportuno señalar que la unidad de la meta física del programa, establecida en asistentes, no es adecuada al estar definida en términos de la demanda y no de la oferta de servicios finales ofrecidos por el Programa.

Palabras Clave: Turismo. Registros. Alojamientos. Guías. Subsidios.

-Se encuentra embebido el Informe Final-