

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, octubre de 2005				
Código del Proyecto	2.05.13				
Denominación del Proyecto	Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística – Auditoría de Gestión				
Período examinado	2004				
Programas auditados	6515 y 6516				
Unidad Ejecutora	Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística				
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos de los programas, en términos de eficacia y eficiencia.				
Presupuesto (expresado en pesos)		Pr. 6515	Pr. 6516	Total	
	Crédito Original	1.448.675	1.471.783	2.920.458	
	Crédito Vigente	1.361.067	1.041.002	2.402.069	
	Devengado	1.207.105	825.264	2.032.369	
Alcance	1. Recopilación y análisis de la normativa aplicable al Proyecto (Anexo I). 2. Recopilación y análisis de la estructura orgánico funcional de la Dirección. 3. Recopilación y análisis de documentación estadística. 4. Elaboración de instrumentos de recolección de información en campo. 5. Entrevistas con responsables de las diferentes Áreas y Sectores. 6. Análisis presupuestario. 7. Relevamiento y análisis de los circuitos y procedimientos administrativos. 8. Recopilación y análisis de la composición del plantel de la Dirección General. 9. Análisis de Acciones de Prensa y Comunicación. 10. Análisis de los convenios realizados con diferentes entidades. 11. Análisis de otorgamiento de certificados en capacitación. 12. Relevamiento y análisis de las fichas del Centro de Documentación Turística. 13. Relevamiento y análisis de encuestas sobre necesidades de capacitación de la Subsecretaría de Turismo. 14. Asistencia a visitas guiadas organizadas por la Dirección General y análisis de las estadísticas producidas.				
Tareas de campo	15 de junio al 15 de setiembre de 2005				
Observaciones principales	▪ No se constató la existencia de una planificación general que delimitara objetivos y sentara las bases para la programación de las actividades anuales de cada una de las Áreas que conforman la Dirección General.				

	▪ Se verificó la inexistencia de una programación general anual que contemple el total de actividades a realizar por los distintos sectores del Área Producto. ▪ La Subsecretaría de Turismo ha tomado bajo su responsabilidad, determinadas acciones de la Dirección General, sin proceder a realizar las correspondientes modificaciones presupuestarias, hecho que dificulta evaluar el control y la administración que la Dirección General ejerce sobre las partidas presupuestarias que son su responsabilidad. ▪ Las distintas fuentes de información relacionadas con las actividades del Area Producto, no son consistentes entre sí. ▪ La Base de datos general con que cuenta el Area de Producto no cuenta con toda la información que obra en las bases de datos de cada uno de sus sectores, no incluyendo, de esta forma, toda la información relevada por la propia área. ▪ No se verificó la existencia de canales formales de solicitud que avalen la intervención del sector Desarrollo Turístico en Barrios en las distintas actividades descriptas. ▪ No se verificó la existencia de registros que den cuenta de las actividades desarrolladas por el sector Desarrollo Turístico en Barrios. ▪ El área de Servicios Directos no cuenta con suficiente personal capacitado para la realización de visitas guiadas bilingües, en función de la creciente cantidad de turistas extranjeros que visitan la Ciudad de Buenos Aires. ▪ Tanto el personal del área de Servicios Indirectos, como la capacitación del mismo no es la adecuada para dar cumplimiento a la Ordenanza Nº 36.136/80. ▪ Se verificó la existencia de establecimientos (pensiones) que si bien están encuadrados dentro de las Ordenanzas 36.136 y 41.733 no cumplen las funciones de alojamientos turísticos, mientras que otros establecimientos que sí cumplen estas funciones no lo están (hostels, albergues juveniles). ▪ No se cumple con los procedimientos de fiscalización y control de infracciones establecidos en la Ordenanza 36.136, en tanto que en el año 2004 no se realizaron fiscalizaciones en el sector Hotelería, y sólo se verificó menos del 3% del total de alojamientos turísticos. ▪ Durante el año 2004 sólo se visitaron los establecimientos turísticos comprendidos en el radio céntrico de la Ciudad de Buenos Aires, por falta de presupuesto para movilizarse. ▪ No se verificó la existencia de una programación general para el área de Capacitación en lo referido al dictado de los cursos de capacitación interna y externa. ▪ El Area de capacitación carece de procedimientos formalizados para registrar y controlar las actividades que
--	--

	son su responsabilidad, por lo que no es posible contar con indicadores para evaluar la gestión. ▪ El formulario utilizado como fichas de consulta en biblioteca resulta inadecuado, en tanto solicita datos tales como domicilio, teléfono y número de documento, que no resultan de importancia dado que no se realizan préstamos domiciliarios, y no contempla el registro de la profesión del consultante, dato de importancia a los fines estadísticos o de elaboración de indicadores. ▪ El Centro de Documentación no cuenta con equipos que permitan digitalizar el material impreso, ni copiar el material que se encuentra en soporte informático o magnético.
Conclusiones	Surge del análisis que el hecho de que la Subsecretaría gestione directamente actividades que presupuestariamente son responsabilidad de la Dirección General, dificulta el adecuado registro y control de las mismas y, consecuentemente, el logro de los objetivos propuestos, además de dejar la responsabilidad por las partidas presupuestarias en cabeza de la Dirección General, sin que ésta tenga injerencia sobre el gasto. Además, se observa una carencia de formalización y registro en la mayoría de las actividades llevadas a cabo durante el año. Por otra parte, los resultados de gran parte de las actividades desarrolladas por el área Producto, se convierten en insumos para otras áreas de la Subsecretaría. Esto, sumado a que algunos de los sectores del área desarrollan poca o nula actividad, dificulta el cumplimiento de los objetivos trazados para el área. Finalmente, se recomienda la realización de una auditoría referida a los controles de verificación y fiscalización que se efectúan sobre los prestadores turísticos.