



Objeto:

Revisión de los programas, proyectos y acciones de la Subgerencia Operativa Capacitación, Calidad, Innovación y Accesibilidad.

Período auditado:

Enero a diciembre de 2022.

Normativa relevante:

- Ley Nº 600.
- Ley Nº 2.443.
- Ley Nº 2.627.
- Decreto Nº 1.158/02.
- Res. Nº 36-ENTUR/22.

Equipo auditor:

Auditor Interno Titular:

Cdora. CHARLIN, Nancy Viviana.

Gerente:

Lic. STYRLE, Federico.

Equipo de Trabajo:

Lic. PINOTTI, María Magdalena.

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°004/23

Secretaría General y Relaciones Internacionales

F/N Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ley Nº 2.627

Dirección General Desarrollo Turístico

Alcance:

Se efectuaron los siguientes procedimientos: análisis de la normativa aplicable; revisión del 100% de los proyectos de la Subgerencia auditada (5); verificación del cumplimiento de los objetivos, metas, principales acciones y presupuestos asignados; análisis de la información y documentación publicada en la landing de calidad de la página oficial del ENTUR; relevamiento de la organización interna de la Subgerencia; revisión de la documentación respaldatoria; evaluación y cuantificación de los resultados. Las tareas fueron realizadas entre el 1º de febrero y el 9 de mayo del año 2023.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

Entre las principales observaciones se hallaron las siguientes:

- Inexistencia de manuales de procedimientos internos.
- Falta de identificación y evaluación de riesgos para la consecución de los objetivos.
- Incumplimiento de la acción descrita en la Resolución Nº 36-ENTUR/22 de la Subgerencia auditada, en cuanto a confeccionar y mantener actualizada la guía de prestadores turísticos distinguidos y/o certificados en materia de calidad, accesibilidad y sostenibilidad, la última data de 2019.
- Falta de actualización de la información publicada en la landing de calidad de la página oficial del ENTUR.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De la revisión efectuada de los programas, proyectos y acciones de la Subgerencia Operativa Capacitación, Calidad, Innovación y Accesibilidad, se identificó un incumplimiento de la Resolución Nº 36-ENTUR/22 en cuanto a la actualización de la guía de prestadores turísticos distinguidos y/o certificados en materia de calidad, accesibilidad y sostenibilidad, ausencia de manuales de procedimientos, falta de definición y documentación de los riesgos del área, y desactualización de la información publicada en la landing de calidad en la página oficial del ENTUR.

Estas observaciones pueden ser subsanadas mediante la implementación de las recomendaciones brindadas, con el objeto de fortalecer la eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento normativo y la confiabilidad de la información.

No obstante los aspectos señalados, se concluye que la gestión de los programas, proyectos y acciones se realiza de manera satisfactoria por parte de la Subgerencia auditada.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 004/23: "Revisión de los programas, proyectos y acciones de la Subgerencia Operativa Capacitación, Calidad, Innovación y Accesibilidad".

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.