



**Buenos
Aires
Ciudad**

GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ENTE DE TURISMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES. LEY N° 2.627

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

"2018 – Año de los Juegos Olímpicos de la Juventud"

Objeto:
ANÁLISIS DEL
FUNCIONAMIENTO DE
LOS CENTROS DE
ATENCIÓN AL TURISTA
UBICADOS EN LA
CABA.

**Período
auditado:**

1º semestre del año
2018.

**Normativa
relevante:**

Normativa Nacional:

- Norma Argentina IRAM-ISO 14.785:2015 de oficinas de información turística, servicios de recepción e información turística y requisitos.

Normativa de la CABA:

- Constitución de la CABA (BOCBA N° 47).
- Ley N° 70 de Sistema de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la CABA y modificatorias (BOCBA N° 539).
- Ley N° 600 de Turismo de la CABA (BOCBA N° 1.229).

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°013/18

**F/N Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ley N° 2.627
Presidencia**

Dirección General Comunicación y Competitividad de la Oferta

Alcance:

Se auditó el período correspondiente al 1º semestre del año 2018.

Las tareas de auditoría fueron realizadas en la DGCCO ubicada en la sede del Ente de Turismo de la antedicha ciudad (en adelante, "ENTUR"), sita en Av. Martín García 346 y en tres (3) de los CAT, comenzando el día 14 de agosto de 2018 y finalizando el día 8 de octubre del mismo año.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

Se constató que:

- Los CAT no cuentan con un cartel ubicado en un lugar visible por el público donde se informe acerca de la existencia del libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos tal como lo establece el artículo 8º de la Ley N° 2.247.
- Los reclamos correspondientes a los años 2017 y 2018 no se encuentran agregados en las planillas de novedades de los CAT. Todo lo cual vulnera lo prescripto en la página 10 del manual de procedimientos del área.
- El documento sobre el manejo de quejas y sugerencias no se encuentra actualizado, siendo los últimos registros asentados correspondientes al año 2017.
- La totalidad de los informantes no invitan proactivamente a los usuarios externos a completar la encuesta de satisfacción tal como determina el manual de procedimientos.
- No se toman los datos de los turistas en el momento en que estos se apersonan en los mismos, sino de manera posterior. Todo lo cual no solo contraría lo expresamente establecido en el manual de procedimientos del área, sino que también a los fines estadísticos produce que la información recabada pierda precisión y exactitud.
- Dos (2) agentes se encontraban con el uniforme incompleto debido a la ausencia de la credencial identificadora. Ello, de conformidad con lo dispuesto en el acápite referido al "Procedimiento uniforme" del manual de procedimientos de la DGCCO.
- En el centro Peatonal Florida, el comprobante de la última fumigación (efectuada en el mes de septiembre de 2018) no se encuentra guardado

- Ley N° 2.247 de Obligatoriedad del libro de quejas, sugerencias y reclamos (BOCBA N° 2.613).
- Ley N° 2.627 de creación del ENTUR -texto consolidado Ley N° 5.666- (BOCBA N° 2.854).
- Decreto N° 1.158/02, reglamentario de la Ley N° 600 (BOCBA N° 1.528).
- Resolución N° 165-ENTUR/17, modificatoria de la estructura orgánico funcional del ENTUR (BOCBA N° 5.225).

- en el bibliorato del CAT (siendo el último registrado de fecha 10 de agosto del corriente), incumpliendo así con lo dispuesto en el manual de procedimientos de la DGCCO.
- (viii) El CAT de Recoleta no cuenta con los elementos detallados en el manual de procedimientos del área auditada para ofrecer, exponer y cumplir con el “Procedimiento mate”.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de lo expuesto, se recomienda a la DGCCO adoptar todas las medidas necesarias y pertinentes a fin de prevenir los errores y/u omisiones detallados en el presente informe, así como desarrollar un sistema de control eficiente, que garantice el correcto cumplimiento de las obligaciones dispuestas en el precitado manual.

Equipo auditor:

Auditor Interno Titular:

Cdora. COLOMBO,
Eliana.

Gerente Operativo de Coordinación de Auditorías:

Dr. LÓPEZ, Castor José.

Auditora:

Lic. PINOTTI, María
Magdalena.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
“2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD”

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo Proyecto N° 13/18

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.