



**Buenos
Aires
Ciudad**

GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

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

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

"2019 - Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires".

Objeto:

Verificación y análisis del funcionamiento de las visitas guiadas bajo el proyecto "Ecosistemas de Movilidad Turística".

Período

auditado:

Año 2018.

Normativa

relevante:

- Const. de la CABA.
- Ley N° 70.
- Ley N° 2.627.
- Dec. N° 363-GCABA/15.
- Resol. N° 37-ENTUR/17, crea programa "Ecosistema Turístico".
- Resol. Nros. 165-ENTUR/17, 198-ENTUR/18 y 12-ENTUR/19, modifican estructura funcional ENTUR.

Equipo auditor:

Auditor Interno Titular:

Cdora. CHARLIN, Nancy Viviana.

Gerente Operativo de Coordinación de Auditorías:

Dr. LÓPEZ, Castor José.

Equipo de Trabajo:

Lic. PINOTTI, María Magdalena

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°005/19

Secretaría General y Relaciones Internacionales

F/N Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Dirección General Desarrollo Turístico

Alcance:

Las tareas fueron realizadas desde el día 13 de febrero de 2019 hasta el día 27 de mayo del mismo año y comprendieron los siguientes procedimientos:

- Compilación y análisis de la normativa aplicable,
- Solicitud del plan anual de visitas guiadas 2018, manuales de procedimientos, expedientes electrónicos y cualquier otra información atinente al objeto de auditoría.
- Análisis de la información recibida y selección de una muestra representativa del treinta y ocho por ciento (38%) de las fichas.
- Verificación del cumplimiento del Plan anual de visitas guiadas 2018.
- Relevamiento de la organización interna del área.
- Verificación *in situ* en las visitas guiadas de Clásicos de Buenos Aires Retiro y Recoleta.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Falta de manuales de procedimientos internos formalmente aprobados respecto de las actividades desarrolladas.
2. No se encuentran definidos y documentados los riesgos internos del área.
3. Existencia de errores que denotan fallas en los controles de supervisión, tales como que se consignó erróneamente la duración, el horario, la fecha y el idioma de las visitas guiadas, la fecha de confección de las fichas y la cantidad total en la base de datos.
4. Existencia de errores en el cronograma de oferta de visitas guiadas que denotan fallas en los controles de supervisión, tales como la consignación errónea del idioma y de la duración de programas.
5. Incumplimientos en las visitas guiadas tales como: (i) la falta de captura de la foto grupal para las redes sociales, (ii) la no utilización de la tablet con imágenes y (iii) la no indicación de la cantidad precisa de asistentes en el respectivo informe.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De la verificación y análisis del funcionamiento de las visitas guiadas bajo el programa "Ecosistema Turístico", se evidenciaron deficiencias que recaen principalmente en errores que pueden ser subsanados a través de la formalización de procedimientos, gestión documentada de riesgos y la implementación de controles operativos e instancias de supervisión que permitan minimizar la generación de errores.

Por lo expuesto, la repartición auditada debería elaborar procedimientos formales, documentar la identificación y tratamiento de los riesgos y desarrollar actividades de control para contribuir a la eficacia y eficiencia del referido programa.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo Proyecto N° 05/19: "Verificación y análisis del funcionamiento de las visitas guiadas bajo el Proyecto Ecosistemas de Movilidad Turística"

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