



**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

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas.

En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur".

Objeto:

Funcionamiento del Bus turístico

Período auditado:

Enero 2021 a Marzo de 2022.

Normativa relevante:

- Ley N° 2.627
- Decreto N° 463/19
- Decreto N° 140/20
- Res N° 224-ENTUR/19
- Res N° 141-ENTUR/19
- Res N° 62-DEJENTUR/20
- Res N° 7-ENTUR/21
- Res N° 11-DEJENTUR/22
- Res N° 23-ENTUR/22
- Res N° 36-ENTUR/22
- Disp N° 16-DGTALET/22

Equipo auditor:

Auditor Interno Titular:

Cdora. CHARLIN, Nancy Viviana.

Gerente:

Lic. SZTYRLE, Federico

Equipo de Trabajo:

Cdora. Bacher, Monica
Lic. MENDOZA, Johanna

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°006/22

Secretaria General y Relaciones Internacionales

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

Dirección General Desarrollo Turístico

Alcance:

Los procedimientos incluyeron: análisis de la normativa; solicitud de: Expedientes Electrónicos de las concesiones del Bus Turístico, manuales de Procedimientos, control de gestión realizado, Informes estadísticos e Información sobre el cobro del canon; relevamiento del proceso; visita al Bus Amarillo y cotejo de las respuestas obtenidas. Las tareas de auditoría se iniciaron el día 1° de abril de 2022 y finalizaron el día 18 de julio de 2022.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- Falta de objetivos definidos en relación al funcionamiento del Bus Turístico.
- Falta de identificación y evaluación de riesgos documentada.
- El manual de Procedimientos del Bus Turístico se encuentra incompleto.
- Falla de control de los sistemas de emisión de boletos electrónicos de los concesionarios por falta de acceso a los mismos (recientemente otorgado); el Bus rojo el acceso no brinda suficiente detalle que permita un control adecuado.
- No se modificó la responsabilidad primaria de la DE sobre el Bus Turístico.
- El Bus Turístico amarillo (Buenos Aires Bus) no dispone de Wi-Fi en las unidades.
- Tótems de paradas sin geolocalización y sin pantalla digital con tiempo de espera.
- Las unidades móviles no poseen libro rubricado donde conste el parte diario de la tripulación y falta de canales digitales que permitan la recepción de reclamos.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Del análisis efectuado se identificó una debilidad en el control de la información que brindan las empresas concesionarias debido a la falta de acceso a los sistemas de emisión de boletos electrónicos. Si bien la empresa Buenos Aires Bus (Amarillo) otorgó recientemente dicho acceso, se requiere la implementación de controles que garanticen el cobro en tiempo y forma, y solicitar a la empresa que opera el Buenos Aires City Bus (Rojo) ampliar la información que se pone a disposición del ENTUR con igual propósito.

Por otra parte, se hallaron oportunidades de mejora en la documentación del proceso que pueden ser subsanadas mediante la implementación de las recomendaciones brindadas, con el objeto de fortalecer la eficacia y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las disposiciones del Pliego de Especificaciones Técnicas.

No obstante, se concluye que el funcionamiento del bus turístico se gestiona de manera adecuada por parte del área auditada, puesto que se ha verificado el seguimiento que se realiza de dichas concesiones.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo: Proyecto N° 006/22 " Funcionamiento del Bus Turístico ".

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