



**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

"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:

Operación de los Centros de Atención al Turista

Período auditado:

Enero 2021 a Mayo de 2022.

Normativa relevante:

- Ley N° 600.
- Ley N° 2.247.
- Ley N° 2.627.
- Res. N° 7-ENTUR/21.
- Res. N° 36-ENTUR/22

Equipo auditor:

Auditor Interno Titular:

Cdora. CHARLIN, Nancy Viviana.

Gerente Coordinación de Auditorías:

Lic. SZTYRLE, Federico.

Equipo de Trabajo:

Dra. OSANO, Carolina.
Lic. PINOTTI, María Magdalena.

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°009/22

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

Secretaría General y Relaciones Internacionales

Dirección General Desarrollo Turístico

Alcance:

Las tareas de auditoría se efectuaron en el plazo comprendido entre los días 1° de junio y 14 de septiembre de 2022, comprendiendo los siguientes procedimientos:

Análisis de la normativa vigente. Relevamiento de la organización interna, procesos y procedimientos. Visita y relevamiento in situ en los dos Centros de Atención al Turista (CAT) que se encuentran operativos: Microcentro y Buenos Aires Museo (BAM). Revisión del 100% de las contrataciones realizadas (3 en total). Intercambio de mensajes con el Centro de Atención Virtual, y con Boti (asistente virtual) para verificar la asistencia brindada. Análisis y evaluación de los resultados.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- Los dos CAT visitados no cuentan con cartel donde se informe acerca de la existencia del libro de quejas, tal como lo requiere la normativa vigente.
- El Manual de procedimientos de los CAT se encuentra desactualizado. Asimismo, del relevamiento realizado surgieron algunos incumplimientos al mismo: el CAT de Microcentro no cuenta con material de turismo accesible para personas con discapacidad visual, el mismo CAT no posee encuesta de satisfacción para los turistas o visitantes, y no se halló constancia de fumigación efectuada en ninguno de los dos CAT.
- El mapa en formato pdf que se brinda a turistas y/o visitantes se encuentra desactualizado.
- El área auditada no posee un organigrama completo de su estructura organizacional.
- Falta de identificación y evaluación de riesgos documentada.
- No se halló vinculación entre los objetivos de los CAT con las metas y los indicadores establecidos.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Del análisis efectuado sobre la Operación de los Centros de Atención al Turista, se identificaron ciertas falencias en la documentación de los procesos, tales como falta de vinculación de objetivos, metas e indicadores y gestión de riesgos no documentada, como también algunas oportunidades de mejora; todo lo cual puede ser subsanado mediante la implementación de las recomendaciones brindadas, con el objeto de fortalecer la eficacia y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento normativo.

No obstante lo mencionado, se concluye que la Operación de los Centros de Atención al Turista se realiza de manera adecuada por el área auditada.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

"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° 009/22: "Operación de los Centros de Atención al Turista".

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