

“2013. Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 8.12.02

**PROGRAMA TARJETA MAYOR
DECRETO 930/02**

Auditoría de Relevamiento

Período 2011

Buenos Aires, Agosto de 2013

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 Piso 5º Capital Federa

Presidente

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

CÓDIGO DE PROYECTO:

Nº 8.12.02

NOMBRE:

Programa Tarjeta Mayor – Decreto 930/09

OBJETO:

Programa Tarjeta Mayor – Decreto 930/09

OBJETIVO Y ALCANCE

Evaluar el grado de cumplimiento de los fines y objetivos del Decreto 930/09

PERÍODO BAJO EXAMEN:

Año 2011

UNIDAD EJECUTORA DEL PRESUPUESTO:

Dirección General de Promoción del Envejecimiento Activo
Subsecretaría de Tercera Edad

JURISDICCIÓN

45 - Ministerio de Desarrollo Social

PROGRAMA PRESUPUESTARIO (SPP)

23 – Integración social de adultos mayores
Actividad 5 – Promoción y participación en la calidad de vida
Área Tarjeta Mayor

EQUIPO DE AUDITORÍA

Elfreedes Sales Navas (Directora de Proyecto)
Alejandro F. Lamadrid (Auditor Supervisor)

Aprobado por unanimidad en la Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha
04 de septiembre de 2013

RESOLUCION AGC Nº 293/13

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN

I.	OBJETO	5
II.	OBJETIVO	5
III.	ALCANCE	5
IV.	RELEVAMIENTO	7
	1. Dependencia funcional del Programa Tarjeta Mayor	7
	2. Marco legal	8
	3. El Programa	11
	4. Beneficiarios	20
	5. Prestadores	23
	6. Beneficios	29
	7. Ingresos y gastos	32
V.	DEBILIDADES	33
VI.	FORTALEZAS	35
VII.	CONCLUSIONES	35

ANEXO I. Tarjeta Mayor. Empresas Adheridas desde la creación del Programa. Actualizado a noviembre de 2012 con datos enviados por el Programa y extraídos del sitio Web.37

ANEXO II – Tarjeta Mayor. Carpetas auditadas para determinar el grado de control sobre de los convenios celebrados con prestadores. Trabajo realizado del 1 al 5 de Noviembre de 2012.....40

ANEXO III – Tarjeta Mayor. Modelo del Convenio Marco.....42

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
PROGRAMA TARJETA MAYOR- DECRETO 930/02
PROYECTO N° 8.12.02**

DESTINATARIO

Señora
Presidente de la
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Eugenia Vidal

INTRODUCCIÓN

La Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, en uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 131, 132 y 136 de la Ley N° 70, procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Promoción del Envejecimiento Activo (DGPEA), Subsecretaría de Tercera Edad, Ministerio de Desarrollo Social.

El examen se ha llevado a cabo de conformidad con las normas de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires establecidas en la Ley N° 325 de la Ciudad de Buenos Aires y en cumplimiento de la planificación institucional del año 2012.

El trabajo de auditoría se realizó entre los meses de julio 2012 y enero de 2013.

I. OBJETO

El objeto de auditoría es el Programa Tarjeta Mayor, creado por Decreto 930 publicado en B.O. el 27 de octubre de 2009. Se encuentra comprendido entre las actividades del Programa Presupuestario N° 23 “Integración de Adultos Mayores”, Actividad N° 5 “Promoción del Envejecimiento Activo”.

II. OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de los fines y objetivos del Decreto 930/09.

III. ALCANCE

El relevamiento consistió, fundamentalmente, en la obtención de información cuantitativa y cualitativa sobre el objetivo del programa, esto es, “acercar al adulto mayor de la CABA beneficios y descuentos en distintas actividades y productos, promoviendo su desarrollo personal, familiar y social” (Dto. 930/09, Art.1).

Se analizó la evolución del conjunto de beneficiarios inscriptos, los prestatarios y beneficios otorgados, el ambiente de control y el circuito operativo de la actividad, así como los recursos de personal, infraestructura y técnicos disponibles. Asimismo, se relevaron las actividades vinculadas al control interno y a la situación financiera, ésta última con una importante limitación.

Teniendo como marco las Normas Básicas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, se realizaron:

- a) Recopilación y análisis de la normativa referida al objeto de la auditoría.
- b) Lectura y análisis de informes de auditorías anteriores con similar objeto.
- c) Relevamiento y análisis de los procedimientos y de los mecanismos de control interno.
- d) Análisis de las respuestas de las notas, cuestionarios y documentación de respaldo suministradas por el organismo.
- e) Entrevistas con responsables del área.
- f) Visitas e inspección ocular a las oficinas.
- g) Cruzamiento y análisis de información suministrada.
- h) Pruebas globales y verificaciones estadísticas.

Desde la DGPEA y la propia Coordinación del Programa se suministró información sobre la gestión del mismo actualizada a noviembre de 2012, la que se consideró de utilidad para presentar en este informe de relevamiento.

a) Limitaciones al alcance

- ✓ A mediados de 2011 ocurrió una falla técnica en el proceso de migración de inscriptos al Programa Tarjeta Mayor desde la base de datos conformada hasta entonces en Excel hacia un nuevo sistema hoy llamado “Administrador”, ocasionando la pérdida de una parte de la base de datos. Desde el Programa no se implementó una reconstrucción de la masa de registros perdidos (en base a reconstrucción de registros propios alternativos o de resguardo, ni recurriendo a los registros de la empresa a cargo de la confección de las tarjetas plásticas de identificación de beneficiarios). Lo que implica que el número efectivo de *beneficiarios* es indeterminado. Esta limitación, afecta la tarea de análisis de este relevamiento.
- ✓ El Programa Tarjeta Mayor no registra el dato de los montos y volumen de los *beneficios* otorgados (no se pide que los prestadores informen las transacciones realizadas en el marco del Programa, ni tampoco se puede estimar a través del consumo de los beneficiarios, puesto que no se usa el código de barras que contiene la tarjeta plástica de identificación de los beneficiarios). Por lo que esta auditoría no pudo emitir opinión sobre la eficiencia y eficacia del servicio que brinda el Programa.

b) Riesgo de auditoría

- ✓ Desde la DGPEA se comunicó que no se disponía de información o datos para aportar respecto las erogaciones del Programa Tarjeta Mayor. La DGPEA solicitó al Subsecretario de Tercera Edad que pidiera intervención de la DGTAL del Ministerio de Desarrollo Social que respondiera los requerimientos de esta auditoría. Se informó que las erogaciones registradas (gastos) inherentes a la gestión del Programa Tarjeta Mayor se pagaron con créditos presupuestarios de

diversos programas dependientes de la Subsecretaría de Tercera Edad, y sólo se discrimina una compra realizada para el diseño e impresión de trípticos por \$352.500. Por ello, esta auditoría no pudo contar con información sobre los egresos *desagregados* al nivel del Programa Tarjeta Mayor, siendo este el principal impedimento en cuanto a las tareas de análisis y conclusión de este relevamiento.

IV. RELEVAMIENTO

1. Dependencia funcional del Programa Tarjeta Mayor

La Dirección General de Promoción del Envejecimiento Activo-DGPEA, dependiente de la Subsecretaría de Tercera Edad-SSTE del Ministerio de Desarrollo Social tiene a su cargo el Programa 23, Integración social de los Adultos Mayores, el cual “se orienta a lograr la integración social de los adultos mayores y a promover el envejecimiento activo en la población mayor”¹.

El Ministerio de Desarrollo Social “formula e implementa sus políticas en la búsqueda de ofrecer soluciones a las problemáticas más habituales de la tercera edad, movilizand, para ello, los medios y recursos políticos, de gestión y financieros necesarios”².

Dentro de las responsabilidades primarias de la DGPEA figura la de “Gestionar el Programa Tarjeta Mayor” (Dto. 88/11. Anexo I).

La DGPEA cuenta con un “Manual de Misiones y Funciones”, actualmente en proceso de revisión. En la hoja 7 se presenta la misión y funciones del Programa Tarjeta Mayor.

Misión

Garantizar al adulto mayor de la Ciudad de Buenos Aires, a través de una tarjeta de beneficios, transparente y eficaz, disfrutar de diversas actividades, productos y servicios a precios bonificados y/o por medio de promociones.

Funciones

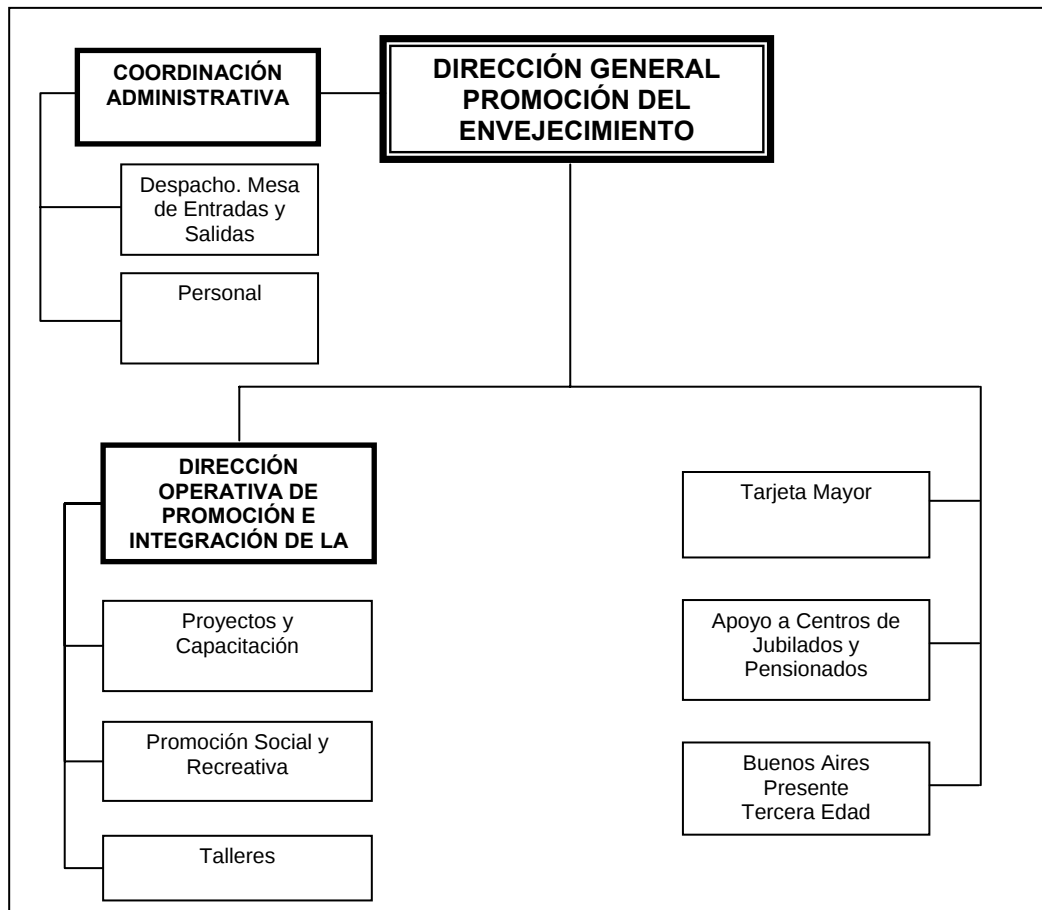
1. Facilitar a la población mayor de 60 años de edad, que resida en la Ciudad, un instrumento de consumo que permita acceder a beneficios en compras y/o actividades culturales, recreativas y de ocio.
2. Desarrollar y ampliar la plataforma de beneficios, generando nuevos convenios de adhesión con empresas y comercios.
3. Mantener actualizada la base de datos de los adultos mayores beneficiarios de Tarjeta Mayor, como así también la lista de beneficios.
4. Administrar los servicios de la tarjeta, articulando con las empresas y comercios adheridos y canalizando las dudas y requerimientos.
5. Gestionar la credencial plástica, como así también su distribución.
6. Canalizar y dar respuesta a las dudas y reclamos que surgieran por parte de los beneficiarios de la tarjeta.

¹ Presupuesto GCBA 2011, Programa N° 23 - Integración Social de Adultos Mayores.

² Presupuesto GCBA 2011, Descripción de programas año 2011, jurisdicción 45 - Ministerio de Desarrollo social, Programa N° 4 - actividades comunes a los programas 21,22, 23 y 24.

7. Mantener actualizada la información de la página Web de la tarjeta, articulando con el área correspondiente del GCBA.
8. Promover y tramitar la inscripción de nuevos beneficiarios, a través de los servicios y acciones que brinda la Dirección General.

Organigrama de la DGPEA



Fuente: Organigrama y Manual de Misiones y Funciones DGPEA, Hoja No. 3 de 13, 17/9/2012

2. Marco legal

El **decreto 930/09** del 20 de octubre de 2009 estableció que se creaba “en el ámbito de la Subsecretaría de Tercera Edad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, el Programa “**TARJETA MAYOR**”, con el único fin de acercar al adulto mayor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires beneficios y descuentos en distintas actividades y productos, promoviendo su desarrollo personal, familiar y social”, art. 1°.

La **Resolución N° 655/MDSGC/11**, del 6 de julio de 2011 aprobó las Bases y Condiciones regulatorias del programa, el formulario de acceso y faculta a la Subsecretaría de Tercera Edad a modificar las Bases y Condiciones y el formulario de inscripción de beneficiarios.

Nótese que esta reglamentación se realiza a veintiún meses de promulgado el decreto de creación, a dieciocho meses de haberse suscripto el primer convenio con un prestador³ y a catorce meses de haberse lanzado oficialmente el Programa en mayo de 2010. Y según datos facilitados por la Coordinación del Programa, previo a dictarse la reglamentación ya se habían registrado 30.132 inscripciones.

Aún está pendiente la norma que regule de la inscripción de prestadores al Programa.

2.1. Base de datos del Programa. Marco regulatorio para su tratamiento y confidencialidad

El Programa Tarjeta Mayor tiene una base de datos personales de los inscriptos en el programa.

1. Sobre los datos se realizan distintos tipos de cuidados y tratamientos. 2. Los datos son recogidos al momento de la inscripción del futuro beneficiario, acto en el cual el inscripto debe aceptar las Bases y Condiciones del programa, la que incluye un ítem sobre difusión de los datos. Algunos de esos datos son enviados a una empresa para la confección de tarjetas. 3. Existe la obligación por parte del recolector de datos de informar taxativamente al titular de los datos sobre características del archivo, finalidad y destino de los datos, obligatoriedad o no de respuesta a preguntas, consecuencias de proporcionar o no los datos requeridos, y derechos de titular de datos.

1. El artículo 6° de la ley 1845, Ley de Protección de Datos Personales, establece:

“Los datos total o parcialmente inexactos, o que sean incompletos, deben ser suprimidos y sustituidos, o en su caso completados, por el responsable o usuario del archivo, registro, base o banco de datos cuando se tenga conocimiento de la inexactitud o carácter incompleto de la información de que se trate, sin perjuicio de los derechos del titular establecidos en el artículo 13 de la presente ley”.

El archivo que nos fue enviado tiene fallas en el control de integridad. No se controla la correspondencia entre el nombre y el DNI informado al momento de la inscripción, ya que no se solicita presentar Documentos de Identidad ni su fotocopia.

Acerca de la formación, conservación y tratamiento de los datos, la Ley 1845 señala:

Art. 4, inc. 2: *“La formación de archivos de datos será lícita cuando se encuentren debidamente inscriptos, observando en su operación los principios que establece la presente ley y las reglamentaciones que se dicten en su consecuencia”*⁴. La inscripción debe realizarse en el organismo de control que la ley establece en sus arts. 22 y 23, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Tarjeta Mayor no está inscripto en la Defensoría del Pueblo.

³ El primer contrato suscripto con un prestador se realiza el 8/1/2010 con la empresa “Tierra Santa”.

⁴ La ley nacional estipula la licitud de la formación de archivos “cuando se encuentren debidamente inscriptos”, (art. 3°). El art.21 inc.1 establece que “todo archivo, base o banco de datos público, y privado destinado a proporcionar informes debe inscribirse en el Registro que al efecto habilite el organismo de control [cap. V]” y el art. 22 inc.1 determina que “las normas sobre creación, modificación o supresión de archivos, registros o bancos de datos pertenecientes a organismos públicos deben hacerse por medio de disposición general publicada en el Boletín Oficial de la Nación o diario oficial”.

Art. 5°: "Cuando el responsable de un archivo, registro, base o banco de datos decida encargar a un tercero la prestación de servicios de tratamiento de datos personales, deberá requerir previamente la autorización del organismo de control, a cuyo efecto deberá fundar los motivos que justifican dicho tratamiento. Los tratamientos de datos personales por terceros que sean aprobados por el organismo de control no podrán aplicarse o utilizarse con un fin distinto al que figure en la norma de creación de archivos, registros, bases o bancos de datos. Los contratos de prestación de servicios de tratamiento de datos personales deberán contener los niveles de seguridad exigidos por la ley, así como también las obligaciones que surgen para los locatarios en orden a la confidencialidad y reserva que deben mantener sobre la información obtenida y cumplir con todas las provisiones de la presente ley a los fines de evitar una disminución en el nivel de protección de los datos personales".

En el caso del Programa Tarjeta Mayor, los datos de los inscriptos son enviados a la empresa proveedora de las tarjetas plásticas para su confección.

2. Las Bases y Condiciones a las que el asociado debe dar su consentimiento para adherirse, en su ítem 14 señala: "14) El organizador se reserva el derecho de difundir el nombre y/o imágenes de los poseedores de las tarjetas por los medios y formas de comunicación que crea conveniente, por el término de un (1) año y sin obligación de compensación alguna". Al respecto cabe decir que la ley 1845 expresa: "Artículo 7°.- Consentimiento. 1. El tratamiento de datos personales se considera ilícito cuando el titular no hubiere prestado su consentimiento libre, expreso e informado, el que deberá constar por escrito, o por otro medio que permita se le equipare, de acuerdo a las circunstancias⁵. El referido consentimiento prestado con otras declaraciones, deberá figurar en forma expresa y destacada, previa notificación al titular de datos, en forma adecuada a su nivel social y cultural, de la información a que se refiere el artículo 18 inciso b) de la presente ley".

La autoridad está facultada para utilizar los datos en función de las finalidades del Programa: "Los datos objeto de tratamiento no pueden ser utilizados para finalidades distintas con aquéllas que motivaron su obtención", art. 6°, ley 1845⁶.

Asimismo, el artículo 10 de la ley 1845 señala que: "Cesión de datos. 1. Los datos personales objeto de tratamiento sólo pueden ser cedidos para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con el interés legítimo del cedente y del cesionario y con el previo consentimiento del titular de los datos, al que se le debe informar sobre la finalidad de la cesión e identificar al cesionario o los elementos que permitan hacerlo"⁷.

⁵ Por tratamiento de datos la Ley 1845 entiende en su art.3°: "Tratamiento de datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas o no mediante procedimientos automatizados, que permitan la recolección, conservación, ordenación, almacenamiento, modificación, relacionamiento, evaluación, bloqueo, destrucción, registro, organización, elaboración, extracción, utilización, cotejo, supresión, y en general, el procesamiento de datos personales, así como también su cesión a terceros a través de todo tipo de comunicación, consulta, interconexión, transferencia, difusión, o cualquier otro medio que permita el acceso a los mismos".

La ley nacional en su artículo 5° (Consentimiento) expresa que "El tratamiento de datos personales es ilícito cuando el titular no hubiere prestado su consentimiento libre, expreso e informado, el que deberá constar por escrito o por otro medio que permita se le equipare, de acuerdo a las circunstancias". Por "Tratamiento de datos" la ley entiende "en general el procesamiento de datos personales, así como también su cesión a terceros" (art.2°).

⁶ Ley 25.326, art. 4-Calidad de los datos: "3. Los datos objeto de tratamiento no pueden ser utilizados para finalidades distintas o incompatibles con aquéllas que motivaron su obtención".

⁷ La ley nacional señala que "los datos personales objeto de tratamiento sólo pueden ser cedidos para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con el interés legítimo del cedente y del cesionario" (art.11.1). El decreto reglamentario establece que "La cesión masiva de datos personales de registros públicos a registros privados sólo puede ser autorizada por ley o por decisión del funcionario responsable, si los datos son

De acuerdo a la normativa, entonces, la difusión del nombre y/o imágenes de los beneficiarios que se reserva la autoridad estaría facultada formalmente por el lado del consentimiento dado en el momento de inscripción-adhesión.

3. El inc. b del artículo 18 de la ley 1845 establece: *"Obligaciones del responsable del archivo, registro, base o banco de datos. Constituyen obligaciones del responsable del archivo, registro, base o banco de datos, las siguientes:*

[...] b. Informar al titular de los datos, en forma expresa y clara, y bajo pena de nulidad, previamente a recabar información referida a su persona, acerca de:

La existencia del archivo, registro, base o banco de datos, electrónico o de cualquier otro tipo, de que se trate y la identidad y domicilio de su responsable;

La finalidad para la que serán tratados y quienes pueden ser sus destinatarios o categorías de destinatarios.

El carácter obligatorio o facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean formuladas. Las consecuencias que se deriven de proporcionar los datos, de la negativa a hacerlo o de la inexactitud de los mismos.

La facultad y modo de ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión de los datos que le confiere la presente ley.

Detalle sobre los órganos de aplicación de la presente ley".

Respecto a la norma anterior, en el Programa Tarjeta Mayor no informa "en forma expresa y clara" al titular de los datos lo establecido en el inc. b del artículo 18: existencia del archivo, finalidad⁸, consecuencias derivadas de proporcionar o no los datos y de su inexactitud, facultad y modo de ejercer derechos y detalle sobre los órganos de aplicación de la ley⁹.

3. El Programa

Visto el objetivo establecido en el art. 1° del decreto 930/09, en mayo de 2010 se oficializó por el GCBA el lanzamiento de la Tarjeta Mayor en el marco del Aniversario de Hogares de Día. El Presupuesto 2011 informa que "al mes de junio [se entiende del año 2010] 30 empresas y comercios ya se encontraban adheridos a dicha

de acceso público y se ha garantizado el respeto a los principios de protección establecidos en la Ley N° 25.326. No es necesario acto administrativo alguno en los casos en que la ley disponga el acceso a la base de datos pública en forma irrestricta. Se entiende por cesión masiva de datos personales la que comprende a un grupo colectivo de personas"

⁸ Aunque no taxativamente, la finalidad para la que serán tratados los datos, la operatoria y los objetivos del programa Tarjeta Mayor, puede entenderse que está implícitamente identificada.

⁹ También establece la ley 1845 que "Cuando se traten datos personales recolectados a través de internet, los sitios interactivos de la Ciudad de Buenos Aires deberán informar al titular de los datos personales los derechos que esta ley y la ley nacional les otorgan mediante una política de privacidad ubicada en un lugar visible de la página web", art. 4°, inc.5.

La ley nacional 25.326 en su artículo 6° (Información) expresa que "Cuando se recaben datos personales se deberá informar previamente a sus titulares en forma expresa y clara: a) la finalidad para la que serán tratados y quiénes pueden ser sus destinatarios o clase de destinatarios; b) La existencia del archivo, registro, banco de datos, electrónico o de cualquier otro tipo, de que se trate y la identidad y domicilio de su responsable; c) El carácter obligatorio o facultativo de las respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos referidos en el artículo siguiente [datos sensibles y de antecedentes penales o contravencionales, categorías de datos no solicitados para el programa]; d) Las consecuencias de proporcionar los datos, de la negativa a hacerlo o de la inexactitud de los mismos; e) La posibilidad del interesado de ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos."

*prestación por medio de la firma del convenio pertinente y más de 6000 adultos mayores han solicitado la adquisición de la misma*¹⁰.

Las Bases y Condiciones definen como beneficiarios a todo adulto mayor de 60 años con un mínimo de dos años de residencia¹¹ en la CABA que complete el formulario de inscripción correspondiente, el que tendrá carácter de declaración jurada. No se solicita que se adjunte fotocopia de DNI donde figure domicilio en la CABA, por lo que la residencia real en la Ciudad no es corroborada.

Productos similares existen desarrollados en Chile: "Tarjeta del Adulto Mayor", del Municipio de Santiago y en España: "Tarjetamadridmayor.es" del Ayuntamiento de Madrid y la "Tarjeta del Mayor" de la Comunidad Valenciana.

3.1 Recursos humanos y planta física

En Informe del 1/10/12 N° IF-2012-02105341-SSTED -foja SSTE 11- se informa que el Programa ha tenido tres Coordinadoras responsables del mismo: la primera desde el mes de abril de 2009 la segunda desde diciembre de 2011 y, finalmente, el 11 de abril de 2012 fue designada la actual Coordinadora por medio de la Disposición N° DI-2012-7-DGPEA. Nótese que el Programa se crea por decreto en octubre de 2009, por lo que no pudo ser designada la primera coordinadora en el mes de abril.

En Nota IF-2012-01744831-DGPEA del 17/8/2012 -foja DGPEA 31- puntos 12, 13 y 19, se presenta la "estructura orgánica del Programa" en 2011, compuesta por 8 personas:

- una Coordinadora del Programa;
- un responsable de las relaciones institucionales con las empresas adheridas y a adherir al Programa;
- una asistente de coordinación;
- un responsable de informes estadísticos y de gestionar reclamos del SUACI;
- cuatro administrativos

En Informe del 1/10/12 N° IF-2012-02105341-SSTED -foja SSTE 10- punto 10b se informa que en 2012 la dotación de personal asignado al Programa Tarjeta Mayor es de 3 personas. Además de la Coordinadora, con horario de 9.00 a 15.00, se encuentran afectados al programa, específicamente para atención de beneficiarios, dos administrativos, uno con horario 9.00 a 15.00 hs. y el otro de 11.00 a 18.00 hs.

No se explica cuál es la razón de la disminución de la dotación de personal de 2011 a 2012. La actual Coordinadora del Programa desempeñaba funciones administrativas en 2011.

Si bien la cantidad de personal asignado al Programa en 2012 es escasa, se pudo constatar que ante los requerimientos de atención al público, estos son brindados por

¹⁰ Presupuesto 2011, Descripción de Programas, Jurisdicción 45, Ministerio de Acción Social, Programa N° 23 – Integración social de adultos mayores.

¹¹ El organismo auditado informó que "la Subsecretaría de Tercera Edad se encuentra tramitando administrativamente la modificación de dicho requisito. Quedando como requisito que resida en la CABA", Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

personal de la DGPEA asignado a otras funciones que colaboran y conocen los circuitos administrativos del Programa.

La planta física asignada al Programa ocupa un espacio muy reducido y el nivel de ruido es muy alto. La atención al público se brinda en una oficina donde se realizan una multiplicidad de tareas ajenas al Programa. Se comparte un escritorio utilizado a modo de mostrador con otras áreas de la DGPEA que atienden -entre otros- a los Centros de Jubilados.

3.2 Manuales y normas de procedimiento

Existe un Manual de Procedimientos del Programa que contiene información sobre:

- Normativa
- Objetivos
- Canales de inscripción
- Proceso de inscripción vía internet (individual y en CGPC)
- Proceso de inscripción en Centros de Jubilados y Pensionados
- Proceso de inscripción en eventos
- Material de entrega
- Herramientas de trabajo
- Adhesión de la empresa a Tarjeta Mayor

El manual está actualmente en revisión.

En el Manual de Procedimientos está descripto el circuitos de inscripción de beneficiarios, que está normado en la Resolución N° 655/MDSGC/11. No están descriptos: a) el circuito de contratación y pago a proveedores, b) el circuito de atención de quejas y reclamos de beneficiarios¹², c) el circuito de difusión de las actividades del Programa¹³, d) el procedimiento de impresión y distribución de la tarjeta a los beneficiarios.

3.3 Circuito de inscripción de beneficiarios

Según informa el Programa en Nota IF-2012-01744831-DGPEA del 17/8/2012 -foja DGPEA 32- punto 14, se contemplan cuatro canales de adhesión.

Las dos primeras requieren que la carga de datos por internet (buenosaires.gob.ar/areas/des_social/ter_edad/inscripción.php):

1. Inscripción realizada de manera individual por quién aspira a ser beneficiario
De manera autogestionada a través de internet, completando el formulario de inscripción.
2. Inscripción realizada en los CGPC, con ayuda de sus empleados.

Las Bases y Condiciones que figuran en Internet, señalan, entre otros tópicos:

“8) Será indispensable para la entrega de la “Tarjeta Mayor”:

¹² El organismo auditado informa que la incorporación del control de quejas y reclamos de beneficiarios “será agregado en el Manual de procedimiento del Programa (el cual se encuentra en proceso de revisión)”, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

¹³ El auditado expresa que “será tenida en cuenta la observación de incorporar el circuito de difusión de las actividades”, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

- la presencia física de quien la haya solicitado, portando DNI o cualquier otro tipo de documento que acredite su identidad;
 - la firma de un recibo en el que consten fecha y conformidad.
- ...
- 11) Los adultos mayores que resulten participantes del programa y que hayan optado por la vía de participación detallada en el punto 5b [formulario en página web], serán notificados por correo electrónico; la lista completa de los mismos también estará disponible en la página de internet del Gobierno de la Ciudad, y será publicada a través de Resolución en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires.
- 11a) En caso que el adulto mayor que resultare beneficiado no se hubiere presentado a retirar su tarjeta dentro de los noventa (90) días corridos y en los horarios indicados al efecto y/o se presentara pero sin documento que acredite su identidad, perderá automáticamente el derecho a la asignación de la “Tarjeta Mayor”.
- 11b) El sitio de entrega de la “Tarjeta Mayor” será la sede del CGPC que le corresponde a “EL BENEFICIARIO” por domicilio”.
3. Inscripción realizada en los eventos que organiza o asiste la Subsecretaría de Tercera Edad con un stand de promoción del Programa, en los cuales se inscriben a los adultos mayores. El Programa se encarga de gestionar la impresión y envío de la tarjeta.
4. Inscripción realizada a través de los Centros de Jubilados y Pensionados, quienes reciben solicitudes y confeccionan listados que presentan en la Mesa de Entradas de la Dirección General de Promoción del Envejecimiento Activo. En el Programa Tarjeta Mayor se cargan los datos en el sistema (Administrador), con la particularidad de que los beneficiarios figuran con la dirección del centro. Se lleva un registro especial con las tandas de beneficiarios por cada centro. Las tarjetas no se envían por la empresa postal Oca sino que se entregan en la DGPEA a los centros.

Existe una quinta modalidad de inscripción, a través de la asistencia telefónica del Sistema único de Atención Ciudadana (SUACI) comunicándose de manera gratuita a la línea 147. No se informó esta modalidad ni se contempla este canal en el Manual de Procedimientos del Programa, que actualmente está en proceso de revisión¹⁴. Entre 11/2/11 y el 15/3/12 se receptaron en la línea 147 siete solicitudes de la tarjeta por primera vez.

3.4 Impresión y entrega de las tarjetas plásticas identificatorias

El Manual de Procedimientos del Programa señala que el sistema informático que tienen, llamado “Administrador” permite *“realizar un seguimiento sobre el proceso de impresión de la tarjeta”*.

Cada quince días se registran las altas (pedidos de reimpresiones o nuevas adhesiones) y se envía a la empresa GPC General Plastic Corp. SA la orden para la impresión de las tarjetas plásticas que acredita la identidad del beneficiario.

¹⁴ El auditado señala que *“la quinta modalidad de inscripción a través de la línea 147, será tomada en cuenta... para ser incorporada al Manual de procedimientos”*, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

GPC General Plastic Corp. SA sita en Los Patos 2526 (C1283ACD), Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Nótese que en el sitio web de esta empresa no figura la Tarjeta Mayor o el Gobierno de la Ciudad como clientes¹⁵.

Una vez impresas las tarjetas plásticas, éstas son receptadas por el Programa y se procede al envío a través de la empresa de servicio postal privado OCA quien las distribuye y entrega en mano al beneficiario.

Tarjeta Mayor se entrega con una carta de bienvenida, las bases y condiciones del Programa y el catálogo con los descuentos y beneficios, tal como prescribe la normativa.

El Programa cuenta con registro de seguimiento de cada una de las tarjetas solicitadas y entregadas.

El Programa informa que los beneficiarios reciben la tarjeta "*aproximadamente dentro de los diez (15) [sic] días hábiles*".

Las tarjetas plásticas presentan un código de barras impreso por la empresa GPC, pero que no fue solicitado por el Programa. Desde la Coordinación se informa que no usan ese código, "*que no tiene otra utilidad*".

Las tarjetas plásticas presentaban en su diseño original al comienzo del Programa, una "fecha de vencimiento"; ante los inconvenientes que señalaron los beneficiarios de que no les aceptaban en los comercios la tarjeta vencida, el Programa decidió retirar la fecha de vencimiento a partir del 6 de mayo de 2011.

Los procedimientos de impresión de la tarjeta y su distribución no se contemplan en el Manual de Procedimientos del Programa, que actualmente está en proceso de revisión¹⁶. El mismo sólo hace referencia al material impreso que debe acompañar la entrega de cada tarjeta. No se menciona la relación contractual con las empresas proveedoras ni los requisitos que deben presentar las mismas para su contratación.

3.5 Circuito de adhesiones de prestadores

El *Manual de Procedimientos* en revisión, menciona que "podrán participar del Programa todas las empresas de diferentes rubros afines con la tercera edad que así lo deseen". Nótese que no se explicita qué implica un "rubro afín con la tercera edad".

El Manual de Procedimientos describe el proceso de adhesión de la siguiente manera:

"1.- Establecido el beneficio que desee brindar la Empresa a los beneficiarios de Tarjeta Mayor, se firma una copia del Convenio de Adhesión por duplicado y su respectivo Anexo, si fuese necesario.

¹⁵ Ver <http://www.gpc-sa.com.ar/clientes.html> (última revisión 13/11/2012).

¹⁶ El organismo auditado informa que "se adjunta copia del Manual de Procedimiento donde figura el proceso de impresión y distribución de las tarjetas" Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado. Se trata de la versión 2013 del Manual de Procedimiento, resultando ser una modificación *ex post* al trabajo de relevamiento de esta auditoría.

- 2.- El Convenio de Adhesión debe estar firmado por el Subsecretario de Tercera Edad, y el firmante en representación de la Empresa. Una copia es entregada a la Empresa y la otra queda en poder del área del Programa.
- 3.- Se confecciona un archivo con la documentación correspondientes [sic] según los requisitos presentados por la Empresa, junto con la copia del Convenio de Adhesión firmado por la misma.
- 4.- Sólo se efectuará un nuevo convenio en el caso que la Empresa desee modificar el beneficio.
- 5.- Si la empresa quiere ampliar sucursales que brinden el beneficio, se dejará asentado por la firma por duplicado del Anexo.
- 6.- El Convenio de Adhesión no tiene vencimiento, solo si la Empresa pusiera esa condición para la firma del mismo, lo cual se detalla en el convenio.
- 7.- En caso que la Empresa desee dar por finalizado el beneficio debe presentar a la Mesa de Entradas y Salidas de la Subsecretaría una nota donde manifieste la decisión de finalizar el convenio, notificando vía GEDO a la Dirección General, quien tomará conocimiento de lo informado”.

3.6 Difusión

El programa se difunde por diferentes canales:

- Sede de la Subsecretaría de Tercera Edad/D.G. de Promoción del Envejecimiento Activo.
- CGPC
- Página web del GCBA.
- Eventos que realiza la Subsecretaría de la Tercera Edad y la DGPEA
- Centros de Jubilados y Pensionados de la ciudad.

Se señala que “es fundamental para el Programa la actualización del sitio Web como principal fuente de información actualizada por parte de los beneficios [sic]... Las modificaciones sólo se realizan si son necesarios [sic], como casos de cambio de beneficio, agregar o sustituir alguna de las empresas que ofrece sus servicios. Las actualizaciones y modificaciones al sitio web del Programa se lleva [sic] a cabo a través de la Secretaría de Medios de la Ciudad”¹⁷.

El primer relevamiento del sitio web del Programa Tarjeta Mayor -como trabajo de auditoría- se realizó en agosto de 2012 registrándose datos desactualizados (carteleras de espectáculos correspondientes a 2011), y no se encontró publicada una de las prestaciones, la empresa de fletes y servicios de mudanzas Bel Flet.

La reglamentación de la Tarjeta Mayor establece el sitio web como canal de difusión de las prestaciones: “la lista de empresas y comercios adheridos a través de los cuales se podrán canjear los beneficios de la Tarjeta, estará disponible en el link <http://www.buenosaires.gob.ar/tarjetamayor>” (Res.655/MDSGC/11, Anexo I. apartado 5). La falta de actualización periódica del mismo atenta contra la “disponibilidad” de

¹⁷ Informe del 1/10/12 N° IF-2012-02105341-SSTED -foja SSTE10-

los servicios al beneficiario. De hecho, no se difundió el beneficio de Bel Flet desde la suscripción del convenio el 31/1/2011 hasta noviembre de 2012. La Coordinadora del Programa informa que la no inclusión de Bel Flet se debió a que *"no tenían el Logo de la empresa para subirlo a la Web"*, sin embargo se corroboró que el logo estaba disponible en el sitio web <http://www.belflet.com.ar>.

Recién en noviembre de 2012 el Programa Tarjeta Mayor actualizó su sitio web¹⁸.

Si se ingresa al link señalado en la reglamentación, no se accede al Programa, aparece la leyenda de "Error 404 Parece que la página que buscás no existe o está redireccionada". En realidad la página está disponible en: http://www.buenosaires.gov.ar/areas/des_social/ter_edad/tarjeta_mayor.php¹⁹.

Como vía de difusión de las prestaciones, también se establece que "se enviará a los beneficiarios un catálogo donde figuren todas las empresas y comercios adheridos al Programa, por correo postal y sin costo alguno a su cargo". (Res.655/MDSGC/11, Anexo I. apartado 5). Se constató la existencia de dicho catálogo impreso en formato tabloide, papel de calidad y en colores. Pero en el mismo, se observan sólo 46²⁰ comercios o empresas de los 50 adheridos, faltando la mención de los beneficios de Bel Flet, Centro Cultural San Martín, Granja Gascón y Silva Producciones²¹.

En la publicación en papel del catálogo de beneficios, en la página 1, aparece la leyenda "ver bases y condiciones en www.buenosaires.gob.ar/tarjetamayor". Y en la página 4 se da la referencia nuevamente de acceso al Programa en "buenosaires.gob.ar/tarjetamayor". Pero, como ya se explicitó, ese link no está activo.

Ante la consulta a la Coordinadora del Programa por la difusión masiva del Programa (o el nivel de conocimiento del mismo), se reconoció que aún faltaba sumar esfuerzos en este sentido, pero ante el número de inscriptos alcanzados, evalúan que el nivel actual de adhesiones es acorde a lo esperado y por ello, no se suman más esfuerzos a las tareas de difusión.

En el relevamiento en campo realizado por esta auditoría en establecimientos adheridos al Programa, sólo la empresa San Crispino exhibía en vidriera un papel con el logo del programa adherido con cinta, acción realizada por iniciativa propia del encargado del local.

¹⁸ El organismo auditado informa que *"a fin de dar a conocer a los beneficiarios sobre nuevas promociones, la página web se actualiza periódicamente, como así también se envían mails detallando los nuevos beneficios"*, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado. Se observa que no se presentó evidencia del envío de mails a los beneficiarios informando los nuevos beneficios durante el trabajo de auditoría ni al momento del descargo.

¹⁹ Última revisión realizada el 14/11/2012. El organismo auditado informa posteriormente que *"el link del sitio web ya ha sido redireccionado pudiendo acceder a través de la siguiente página: www.buenosaires.gob.ar/tarjetamayor"*, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

²⁰ En la publicación se presentan las prestaciones diferenciadas de Museo River y Museo de la Pasión Boquense, que tienen un único prestador la empresa "Museos Deportivos".

²¹ El organismo auditado informa que los beneficios que aparecen en la publicación impresa pueden estar desactualizados *"porque se imprimen en períodos de tiempo muy espaciados"*, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado. Se observa que para que el material impreso cumpla con la función que se le asigna en el Manual de Procedimientos: *"servir como un catálogo con los descuentos y beneficios vigentes"*; el mismo se debiera difundirse acompañado de una nota que informe sobre aquellas prestaciones no vigentes a la fecha y sobre aquellas que se han incorporado recientemente.

En la mayoría de los establecimientos relevados, los responsables de atención al público desconocían la existencia de Tarjeta Mayor. En algunos casos, luego de consultar al responsable administrativo o de comunicarse con la casa central, se verificaba la existencia de la prestación o del convenio firmado con el Programa Tarjeta Mayor. Se registró esta situación tanto en la cadena de farmacias Asofar, como en uno de los locales de El Noble (Suc Centro).

En otros establecimientos aún luego de consultar con la gerencia o responsables administrativos informaban que no se otorgaba el beneficio, p.e. gimnasio Megatlón (Suc Microcentro), El Noble (Suc Barraca) o Frávega (Suc Florida y Sarmiento).

Este desconocimiento en las áreas de atención al público y/o ventas²², implica que no es masivamente usado el beneficio por los beneficiarios, dado que los empleados nunca habían oído de este beneficio.

3.7 Quejas y reclamos

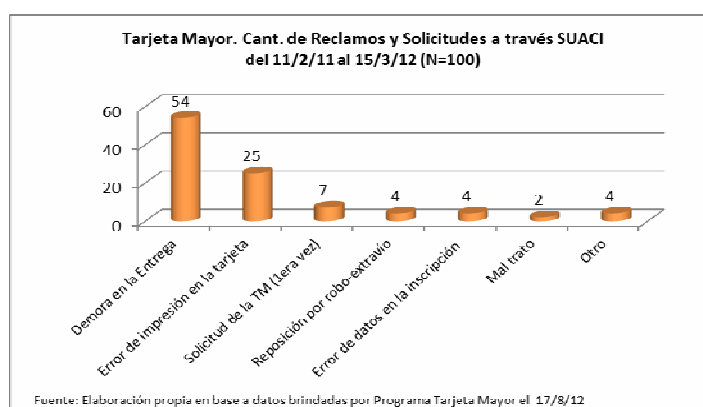
Hay tres vías para realizar quejas y reclamos:

1. Reclamos a través del SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana) y su línea gratuita 147 del GCABA se posibilita que se hagan los reclamos, quejas o denuncias.

Según un reporte del SUACI remitido por la Coordinación en formato electrónico, se han registrado 100 reclamos/solicitudes entre 11/2/11 y el 15/3/12, correspondiendo 5 de ellos a 2012.

El 93% de los llamados al 147 son por quejas o reclamos. Sólo 7% se relaciona con la solicitud de la tarjeta por primera vez.

Gráfico N° 1:



²² El organismo auditado sostiene que “informar sobre los beneficios acordados en el convenio a las áreas de atención al público y/o ventas, es responsabilidad de las empresas adheridas”, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado. Se observa que la acción o inacción de las empresas prestadoras no exime a la Coordinación del Programa de controlar que los beneficios estén disponibles en todas las sucursales de las empresas y que brinden los descuentos.

Del análisis del tipo de reclamos se visualiza que los mismos se concentran en:

- a) Los procedimientos en la inscripción de los beneficiarios, dado que el 29% de las quejas se relacionan con datos mal consignados al momento de la inscripción e inconsistencias en el apellido, nombre o fecha de nacimiento impresos en las tarjetas.
- b) Los procedimientos en el circuito de entrega de las tarjetas. La mayoría de los reclamos efectuados entre marzo y abril de 2011 denuncian demoras en la entrega que van de 3 a 6 meses.

Muchos de los reclamos por demora en la entrega de la tarjeta resultan de inconsistencias en el procedimiento de inscripción del beneficiario a través del CGPC. Cuando el beneficiario realiza la queja, la respuesta que recibe desde el Programa es que no se tienen los datos en la base y se le solicita que los envíe directamente al Programa. En estos casos, la falla no es la demora en la entrega, sino la coordinación entre CGPC-Programa Tarjeta Mayor²³.

Si bien sólo se registran dos quejas por mal trato, son significativas ambas²⁴. Remiten a mala atención al público brindada desde el Programa al momento de concurrir a la oficina para retirar la tarjeta. En ambos casos, desde el Programa se habían comunicado telefónicamente con los beneficiarios para que pasaran a buscar personalmente la tarjeta. Cabe señalar que el procedimiento establece que las tarjetas son recibidas en el domicilio del beneficiario.

2. Reclamos por vía telefónica directamente al Programa. La Coordinación del Programa informa que “son casos muy esporádicos los reclamos. A lo largo del año 2011 sólo se han registrado tres reclamos”, dos tenían que ver con la demora en la entrega por parte del Servicio Postal y una con que en una Sucursal de Farmacity no otorgaron el beneficio. En estos tres casos, la Coordinación se comunicó tanto con beneficiarios como con prestadores. Se señala que no se lleva registro de esta vía de reclamo²⁵.

Desde la Coordinación se señaló que hubo reclamos porque en los comercios no aceptaban la tarjeta plástica de identificación con fecha vencida. Al receptar la denuncia, la Coordinadora se comunicaba con los comercios para que den el beneficio explicando que las tarjetas no tenían fecha de vencimiento. No hay datos de cuántas denuncias se recibieron por este motivo, en qué fecha se produjeron y

²³ El auditado informa que será incorporado en el manual de procedimientos que “en los casos en que los adultos mayores no puedan recibir la tarjeta por correo Oca, se solicita retirar la tarjeta en la sede de la Subsecretaría de la Tercera Edad, cito en Av. de Mayo 591 piso 2”, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

²⁴ El auditado sostiene que “no existe ningún registro por escrito en que pueda constar dicho maltrato”, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA descargo del organismo auditado. Se señala que esta auditoría analizó el “Reporte de reclamos realizados a través del SUACI” y se constataron dos quejas, las mismas aluden a mala atención al momento de retirar las tarjetas en dependencias del Programa y en ambos casos, está registrada la respuesta del Programa ante el reclamo: queja N°1 del 10/3/2011 realizada por María Cecilini Sanseu, Comuna 2, y queja N°2 del 15/3/2011 realizada por Beatriz Aldatz, Comuna 14.

²⁵ La DGPEA comunica que a partir del año 2013 ha incorporado a la operatoria una planilla de registros de control de reclamos, adjuntando copia de la misma, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

bajo qué modalidad se realizaron (personalmente, vía telefónica al Programa o por el 147).

3. Reclamos realizados personalmente, dejando constancia en el Libro de Quejas. Recién en septiembre de 2011 se habilitó un Libro de Quejas. Pudo relevarse que a noviembre de 2012 no hay ningún reclamo o queja registrada.

4. Beneficiarios

El Manual de Procedimiento del Programa presenta como herramienta de trabajo al ADMINISTRADOR *"donde se encuentra la base de datos de todos los beneficiarios de Tarjeta Mayor. Esta herramienta permite obtener toda la información necesaria sobre el adulto mayor que desea obtener la tarjeta, como así también realizar un seguimiento sobre el proceso de impresión de la tarjeta"*.

*"En el administrador la información es suministrada por el adulto mayor al momento de la inscripción y se encuentra disponible desde la fecha 20/05/2010. Anteriormente cada adulto mayor era cargado en una planilla Excel de uso interno, pero estos datos no forman parte de la base de datos. En el proceso de migración y unificación de datos (de la planilla Excel al Administrador), se detectaron fallas técnicas, motivo por el cual se perdió parte de la totalidad de la base"*²⁶.

La Coordinación del Programa informa que *"La cantidad de registros perdidos [asciende a] 19.320, esto se deduce de: 62.412 (última tarjeta impresa a la fecha 31.08.2012, tanda de impresión N° 31), menos 43.092 (beneficiarios en el Administrador a la fecha 17/09/2012)"*²⁷. Sin embargo, para ser exacta la cantidad de registros perdidos, a los 19.320 se le deberían descontar aquellas tarjetas emitidas que son reimpresiones de beneficiarios cuyos datos fueron perdidos en el proceso de migración y se les otorgó un nuevo número. Esta última cantidad no se puede estimar puesto que sólo se informa que *"desde el inicio del programa al 31/12/2011 la cantidad de reimpresiones estimadas son [sic] de 1.086 y desde la fecha 1/01/2012 al 10/09/2012 son de 296 reimpresiones estimadas"*²⁸.

El 6 de julio de 2011, mediante Resolución N° 655/MDSGC/11 se regula el Programa Tarjeta Mayor. Pero previo a dicha fecha, se habían inscripto 30.132 adultos

²⁶ Informe N° IF-2012-01744831-DGPEA -foja 31-

²⁷ Informe N° IF-2012-02105341-SSTED -foja SSTE 9-

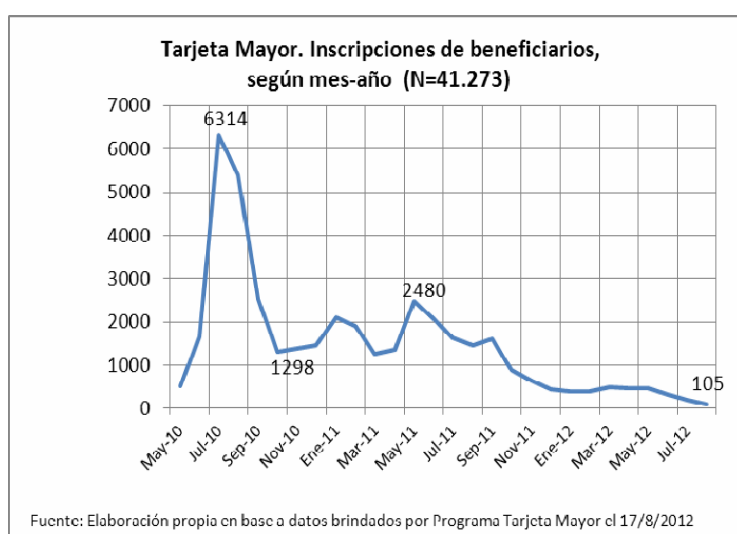
²⁸ Respecto a la integridad de los datos obrantes, se hizo una búsqueda en la base de datos de beneficiarios enviada en formato electrónico por el Programa, y no se encontraron dos figuras del espectáculo que se asumía como beneficiarias de Tarjeta Mayor. Se trata de las inscripciones de los cantantes Violeta Rivas y Néstor Fabián, a quienes se les entregó la Tarjeta Mayor N° 50.000 y 50.001 en acto público presidido por el Jefe de Gobierno de la Ciudad y la entonces Ministra de Desarrollo Social (actual Vice Jefa de Gobierno), acto que está publicitado con foto en el sitio web del Ministerio. Se consultó a la Coordinadora del Programa respecto a la no inclusión de estas personas en la base de datos de beneficiarios, ya sea con sus nombres reales o los artísticos. La Coordinadora informa verbalmente que *"se puede buscar beneficiarios en la base sólo por DNI, no por nombre y apellido, porque éstos pueden estar mal copiados o los beneficiarios pudieron dar otro nombre al momento de la inscripción. Por lo tanto, no se puede saber si las personas mencionadas están en la base al no suministrarle sus números de DNI"*. No se pudo dar la razón de por qué no están registradas estas dos personas.

mayores²⁹. De lo que resulta, que el 70.6% de los beneficiarios fueron inscriptos antes de que estuviera reglamentado el procedimiento de inscripción.

En 1404 registros (3.4% del total) no figura la fecha de inscripción al Programa. Desde la Coordinación no saben indicar las razones de estas omisiones, ni se puede estimar en qué año se produjeron³⁰.

Si observamos la evolución de la inscripción durante el tiempo, puede apreciarse que luego de un arranque muy fuerte durante el año 2010, desde el año 2011 hasta agosto de 2012 la cantidad de inscriptos tienen una marcada tendencia decreciente.

Gráfico N° 2:



La cantidad de Beneficiarios representada en el Gráfico N° 2 (41.273 registros) no contempla los 1.404 registros sin fecha de inscripción. El valor total de 42.677 registros cargados en el Administrador al 17/08/2012 no representa el número real de beneficiarios, porque contiene las reimpresiones solicitadas por robo, extravío o fecha vencida³¹.

Beneficiarios por comuna

²⁹ Según datos obrantes en Base de Datos de Beneficiarios entregada por el Programa, son los beneficiarios inscriptos hasta el 5/6/2011.

³⁰ Respecto a las fechas de inscripciones, se presenta el dato curioso de que algunas de ellas se hicieron en días feriados como el de la Revolución de Mayo: 25/5/11= 9 inscripciones; 25/5/12= 3 inscripciones; Navidad 25/12/10= 5 inscripciones; 25/12/11= 2 inscripciones o Año Nuevo 1/1/11 = 15 inscripciones; 1/1/12 = 1 inscripción.

³¹ En el Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado se expresa que “respecto a las impresiones de las tarjetas, se solucionó este inconveniente, colocando en cada reimpresión el número de tarjeta de origen. Dicho número se obtiene de las impresiones ya enviadas a la empresa GPC, según fecha de inscripción que figura en el ADMINISTRADOR”.

Cuadro N° 1: Total de beneficiarios por Comuna, según ingreso total familiar en las Comunas

Comunas	Población total 2010	Población > a 60 años	% > 60	Ingreso total familiar - 2011	Inscriptos TM 31-07-12
	1	2	3 = 2/1	4	5
1	205.886	39.193	19,0	6.493	5.325
2	157.932	40.756	25,8	9.222	3.158
3	187.537	39.613	21,1	5.701	2.661
4	218.245	37.635	17,2	5.230	2.607
5	179.005	40.550	22,7	7.307	2.259
6	176.076	42.539	24,2	7.248	2.566
7	220.591	45.537	20,6	6.502	2.563
8	187.237	26.250	14,0	4.974	1.277
9	161.797	35.037	21,7	5.829	1.843
10	166.022	38.270	23,1	5.853	2.002
11	189.832	44.861	23,6	6.881	2.057
12	200.116	45.772	22,9	8.331	2.614
13	231.331	57.214	24,7	8.475	3.715
14	225.970	53.460	23,7	8.537	4.126
15	182.574	39.499	21,6	6.788	2.540
Total	2.890.151	626.186	21,7	6.882	41.313

FUENTE: elaboración propia en base a: a) Col. 5: IF-2012-01749154-SSTED, folio 4, cd con base de datos; b) Col. 1, 2, 4: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA). EAH 2011.

Coefficiente de correlación inscriptos TM-población mayor de 60 al 31/07/12: 0,52

Coefficiente de correlación inscriptos TM-ingreso flar. al 31/07/12: 0,46

En el análisis de distribución de beneficiarios por Comuna, era de esperar que existiera una alta correlación positiva (cercana a 1) entre la cantidad de inscriptos a Tarjeta Mayor por Comuna con la cantidad de habitantes mayores de 60 años por Comuna (lo que supondría un principio -expectativa, intento de utilización- de distribución del beneficio, territorialmente neutro). No obstante, si bien a mayor cantidad de personas mayores en cada Comuna, hay una correlación positiva con una mayor cantidad de inscriptos, ésta correlación es de sólo 0,52.

Las causas de esta distorsión pueden ser muchas. Un fenómeno asociado a ella, ciertamente, está dado por una *distribución económicamente regresiva* del proceso de inscripción. En efecto, se observa una correlación positiva (0,46) entre la cantidad de inscriptos a Tarjeta Mayor y el nivel de ingreso familiar total según distribución comunal. Esto último indica un sesgo a la mayor inscripción de adherentes en las Comunas de mayor poder adquisitivo.

Se aprecia una mayor (aunque no muy pronunciada) inscripción relativa de mujeres que de hombres respecto al total de la población mayor de 60 años: mientras en ésta última el 38% son hombres y el 62% son mujeres, se verifica un 31% y un 69% de inscriptos varones y mujeres respectivamente.

5. Prestadores

La cantidad de prestadores incorporados al Programa desde su creación no es precisa, porque la información presentada por el Programa fue variando: en agosto informan 53 prestadores, en octubre informan 50 prestadores y en noviembre se informa nuevamente 53 prestadores, pero en este último dato se considera una nueva incorporación producida en noviembre (Corporación Tangos), no informada anteriormente, y no se presenta una prestación incluida en el informe de agosto (Festivales y Eventos del GCBA); si esta última prestación estuviera activa, la cantidad de prestaciones conveniadas desde 2010 sumaría un total de 54 a noviembre de 2012 ³².

Por otro lado, la información presentada por el Programa correspondiente a 2012 no coincide con la relevada en los medios de difusión (página web del Programa y en el impreso “Catálogo de Beneficios”) ³³.

5.1 Imprecisión de la información sobre cantidad de prestadores

1. En respuesta al primer requerimiento de auditoría, en Nota IF-2012-01744831-DGPEA del 17/8/2012 se informa en fojas DGPEA 5 y 6 que: en 2011 la cantidad de empresas prestadoras era de 53.

Para 2012 se establece que los prestadores son 50, pero en fojas 28-29 se presenta un material impreso “Catálogo de Beneficios de la Tarjeta Mayor”, donde se informa que la cantidad de prestadores en 2012 son 47. Y en la página Web sólo figuran 49 empresas -no figuraba Bel Flet, empresa de fletes y servicios de mudanza-.

2. En Respuesta a un segundo requerimiento de auditoría, en Informe del 1/10/12 N° IF-2012-02105341-SSTED -foja DGPEA 6, en nota enviada de la DGPEA al Subsecretario de Tercera Edad en abril de 2012, foja 4- se informa que la cantidad de prestadores en abril de 2012 es de 51 y la cantidad de beneficiarios 471 [sic], sin especificar si es la cantidad de beneficiarios registrados en abril de 2012. Esta es la única información que aparece en una hoja con membrete del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y con fecha “2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”.

Pero, en el punto 4 de la mencionada nota -foja DGPEA 9- se especifica que “Se adjunta cuadro sobre las prestaciones de las empresas informadas en página Web”, algo que es inconsistente, porque el cuadro de referencia presenta el listado de empresas que firmaron convenios con el Programa desde 2010 sumando un total de 50 prestadores. Y en la página Web sólo figuran las 49 empresas.

La información obrante en el mencionado listado no coincide con la información remitida en Nota IF-2012-01744831-DGPEA del 17/8/2012 obrante en fojas DGPEA 5 y 6. No se mencionan los prestadores “Emerphone, Granja Gascón y Festivales y Eventos del GCBA”.

3. Con fecha 9/11/2012 se remitió por correo electrónico un listado rectificatorio del listado de prestadores enviado en nota de la DGPEA del 1/10/2012 -foja DGPEA 4-

³² Ver Anexo I. Tarjeta Mayor. Empresas Adheridas desde la creación del Programa.

³³ El auditado expresa el 30-05-13 que “con respecto a la totalidad de las empresas ya está actualizado en el sitio web del Programa”, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

donde se consignan a noviembre de 2012, 53 prestadores que firmaron convenios con Tarjeta Mayor desde 2010. Se informa además, la única incorporación realizada en 2012 (en el mes de noviembre): la “Corporación Tangos” que ofrece espectáculos en el Centro Cultural Borges.

- La prestación “Festivales y Eventos del GCBA” (mencionada en el sitio web hasta el mes de octubre como “Festival Internacional de Jazz”), fue informada en la nota DGPEA del 17/8/2012, pero no se presentó en el envío en formato papel del 1/10/2012 y tampoco aparece mencionada en el listado en formato papel enviado el 9/11/12.

La cantidad de prestadores activos a noviembre de 2012 es de 48, y que el sitio web “*acababa de actualizarse*”; haciendo un relevamiento del mismo³⁴, se pudo apreciar que allí efectivamente figuraban *48 prestadores vigentes*, pero es una información inconsistente dado que:

- Se difunde el beneficio “La Dorita Parrillas” como activo en el sitio web, pero en el listado enviado el 9/11/12 se informa su baja (sin indicar fecha de la misma).
- La prestación: “Centro Cultural San Martín”, no se presenta y no aparece dada de baja en el listado enviado el 9/11/12, por lo tanto se supone que está activo el beneficio pero no está informado en el sitio web.
- La prestación: “Festivales y Eventos del GCBA” aparecía mencionada en el sitio web hasta el mes de octubre como “Festival Internacional de Jazz”. Ya no figura como beneficio activo. Y como ya se mencionó, tampoco figura en el envío en formato papel. Por lo que no se puede precisar si se trata de un beneficio activo.
- Sigue apareciendo la prestación del comercio Cheeky y su red de sucursales, aunque en el inicio de la página se anuncie que “*A partir del día 6 de junio de 2011, la distinguida firma Cheeky dejó de formar parte de las empresas adheridas a Tarjeta Mayor*”.
- Locos por el futbol cerró en 2011 y el Programa lo informa como activo en noviembre de 2012.
- Cerro Catedral mudó su domicilio en octubre de 2011, sin embargo el Programa difunde aún su antigua localización.

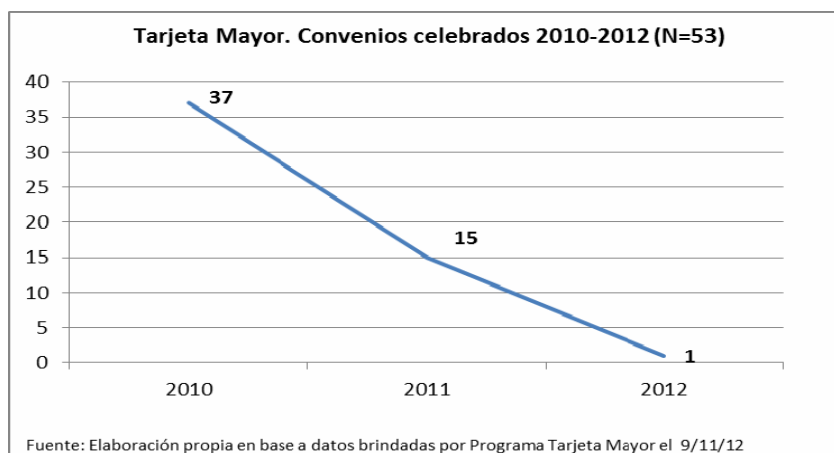
Esta auditoría considera el último dato enviado por el Programa: 53 prestaciones; y el número de prestaciones vigentes a noviembre de 2012 se determina en 48³⁵.

Respecto a la evolución de los prestadores incorporados al Programa, se puede establecer una tendencia muy marcada a la baja. En 2010 se realiza la mayor incorporación de prestaciones, decrece significativamente un 41% en 2011 y es casi nula en 2012.

³⁴ Última revisión realizada el 14/11/2012.

³⁵ El auditado informa el 30-05-13 que “*ya fue corregida esta diferencia de datos de prestadores en el sitio web*”, como así también las inconsistencias sobre los prestadores vigentes, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

Gráfico N° 3:



Respecto de los convenios celebrados debe señalarse que en la última información suministrada por el Programa informa bajo el título “*Control de Convenios al 9 de noviembre del 2012*” que son 53 los suscriptos desde el inicio del programa. Figura la prestación de Emerphone que verbalmente se mencionó es un servicio derivado de Emergencias SA y, además, descontando Locos por el Futbol, con más de un año cerrado, el número real de prestadores serían de 51.

5.2 Distribución de establecimientos por Comuna

Se realizó un mapeo de la localización por Comuna de cada una de las ubicaciones de ventas informados por el Programa a agosto de 2012. Además de empresas adheridas que brindan sus productos en sus establecimientos, existen otras a las que sólo se accede por consulta telefónica: Bel-Flet, Exo, Mapfre, Danone-Villa del Sur).

El universo de locales pudo agruparse en dos conjuntos de empresas prestadoras netamente diferenciadas: aquellas que distribuyen sus puestos de venta cubriendo la totalidad o la gran mayoría de las 15 Comunas de la Ciudad y aquellas que tienen cubiertas menos de la mitad de ellas (sólo con una Casa Central o con pocas sucursales).

Entre las primeras tenemos a El Noble, IAC, Megatlón, farmacias de Asofar, Dentifix, Frávega, Farmacity, Pinturerías Rex, Coto. Acerca de las segundas, brindamos a continuación una descripción exhaustiva de la ubicación de los locales puesto que muestran una particular concentración.

Cuadro N° 2: Establecimientos adheridos con hasta 8 puntos de venta, distribuidos por Comuna

	COMUNA															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Σ
Gastronomía (total x Comuna)	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	4	0	11
La Dorita														1		1
Pizza & Espuma (Suc. Lacroze)		2												1		3
Locos por el Fútbol		1														1
Chungo											1	1	1	2		5
GRANJA Gascón					1											1

Capacitación (total x Comuna)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
Ceartec SA Centro de arte y tec.												1				1
Taller de Pintura Gustavo Rovira										1						1
Fund. Gastronómica Iberoamericana		1														1

Entretenimiento (total x Comuna)	5	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	12
Jardín Japonés														1		1
PEDRAZA VIAJES	1															1
Cdad. Cultural KONEX			1													1
Teatro Colonial	1															1
Teatro Regina	1															1
Grupo GURQUEL-LEDERER			1													1
Museos Deportivos				1												1
CCGSM	1															1
ZOO Buenos Aires														1		1
Buquebus		1														1
Tierra Santa														1		1
Club Hotel Catedral	1															1

Salud (total x Comuna)	1	8	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	15
D&R MEDICAL DEPOT S.A		1														1
Rehavita		2														2
APESA Salud		2														2
Emerphone													1			1
OPSA -odontología privada-	1	3	1						1		1		1			8
Gafas Loi					1											1

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Comercios y Servicios (total x Comuna)	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	10
Mazzei maderas														1			1
Soluciones. Asistencia al Hogar			1														1
Otero Hermanos													1				1
ATEMPO														1			1
FAUNATIKOS														1	1		2
San Crispino	1				1	1								1			4

Fuente: elaboración propia sobre datos del Programa Tarjeta Mayor.

Cuadro Nº 3: Total de establecimientos adheridos al Programa Tarjeta Mayor por Comunas, según ingreso total familiar.

Comunas	Locales	%	Ingreso total familiar - 2011
1	7	14	6.493
2	13	25	9.222
3	4	8	5.701
4	1	2	5.230
5	3	6	7.307
6	1	2	7.248
7	0	0	6.502
8	0	0	4.974
9	1	2	5.829
10	1	2	5.853
11	2	4	6.881
12	3	6	8.331
13	7	14	8.475
14	8	16	8.537
15	0	0	6.788
Total	51	100	6.882

Fuente: elaboración propia sobre datos del programa Tarjeta Mayor al 9/11/2012 y Estadísticas del GCBA.

De la distribución de la totalidad de establecimientos por Comunas, se observa una muy alta correlación (0,72) entre cantidad de puestos de venta e ingreso familiar total por Comuna. En Recoleta (Comuna 2), Belgrano (Comuna 13) y Palermo (Comuna 14), se concentra el 55% de los puestos de venta de aquellos prestadores que no tienen una oferta geográficamente extendida, mientras que hay Comunas que no tienen ninguna prestación: Comuna 7 Flores, Comuna 8 Villa Lugano y Comuna 15 Chacarita.

Esto significa que la mayor cantidad de prestadores y por ende, la mayor oferta de beneficios se ofrecen en las comunas donde reside la población de mayores ingresos.

5.3 Control de los convenios:

Respecto de los convenios celebrados con los prestadores, se relevó el cumplimiento de la normativa aplicable al momento de celebrar los mismos: el Decreto N° 930/09, la Resolución 655/MDSGC/11 y el Manual de Procedimientos confeccionado por el Ministerio de Desarrollo Social Subsecretaría de Tercera Edad.

Entre los días 1 al 5 de Noviembre de 2012 se relevaron 48 "carpetas" que contienen los convenios, determinando la documentación presentada por las empresas, comercios o instituciones. Cabe señalar que no se trata de "expedientes" dado que no presentan los requisitos que prescriben los procedimientos administrativos (como foliatura, normativa, actos administrativos, etc.). Desde la Coordinación se informó que los convenios no se habían ingresado en el pasado como expedientes de la DGPEA, pero que "*a partir de ahora*" se iban a presentar como tales. Se informó además que el primer expediente abierto fue el Convenio celebrado con "Corporación Tangos" en noviembre de 2012.

Se destaca que en todas las carpetas revisadas³⁶, se detectaron faltantes de documentación.

- En 48 casos falta Declaración Jurada para Contratar (100%);
- En 48 casos falta Declaración Jurada de Libre Deuda ante el Gobierno de la Ciudad (100%).
- En 48 casos falta Declaración Jurada de Juicios Pendientes (100%);
- En 48 casos falta la Situación ante el Registro de Deudores Morosos (100%);
- En 47 casos falta Inscripción en Ingresos Brutos (97,92 %);
- En 38 casos falta Inscripción ante la AFIP (79,16 %);

El Programa tiene un contrato tipo el que, como Convenio de Adhesión, suscribe con los prestadores que adhieren al Programa. Aquellas, se obligan a otorgar descuentos en alguno de sus productos o servicios a los usuarios de la Tarjeta Mayor y el Gobierno de la Ciudad "se obliga a incluir el nombre de la empresa, rubro y/o rubros en los cuales participa, direcciones y descuentos... en las publicaciones que realice para la difusión de los adherentes a 'EL PROGRAMA' y en el SITIO WEB de 'EL PROGRAMA' de manera básica y sin costo alguno para esta... Asimismo ambas partes convienen que 'EL ADMINISTRADOR' podrá publicitar por distintos medios y a su entero costo la participación de 'LA EMPRESA' en 'EL PROGRAMA' como así también los beneficios que esta otorga", Se prohíben descuentos en la venta de bebidas alcohólicas, tabaco y productos perjudiciales para la salud³⁷.

³⁶ En el Anexo II se presenta el listado de las 48 carpetas revisadas.

³⁷ En el Anexo III se presenta el modelo de Convenio Marco.

Cabe señalar que el modelo de convenio de adhesión y los requisitos que las empresas instituciones y/o comercios deben cumplir al momento de suscribir dicho convenio, no han sido reglamentados³⁸.

6. Beneficios

En el relevamiento de los *"criterios para la selección del tipo de beneficios ofrecidos"*, se informa que *"Tarjeta Mayor es un servicio pensado exclusivamente para beneficio del adulto mayor, razón por la cual las empresas fueron seleccionadas con el objeto de cumplir tal fin"* (Nota IF-2012-01744831-DGPEA del 17/8/2012 -foja DGPEA 31-).

No se informa desde el Programa cuáles son los criterios para la selección de los prestadores ni la priorización de los beneficios³⁹ que se ofrecen a los beneficiarios.

Debido a ello, se repregunta por los criterios para la selección de beneficios ofrecidos. En Informe del 1/10/12 N° IF-2012-02105341-SSTED -foja SSTE -foja DGPEA 9- se informa que "desde su inicio el Programa se contactó con cadenas o empresas más relevantes (sic), a las cuales se les solicitó una reunión formal para así poder exponer la propuesta y establecer el futuro beneficio. En un principio se contactó a empresas de consumo habitual de la población, p.e. Coto, Farmacity (SIC), Frávega (consumos básicos y fundamentales - alimentos y medicamentos). Posteriormente, y de acuerdo a las repercusiones del Programa se extendieron los beneficios a otras área de interés como la educación, indumentaria y recreación".

Se corroboró esta afirmación con los datos de la fecha de celebrados los convenios con los prestadores. Se constató que a inicios del Programa no se incorporaron en forma significativa empresas relacionadas con "consumos básicos y fundamentales, medicamentos o alimentos":

- La cadena de farmacias asociadas Asofar se suma recién en noviembre de 2010, a once meses de firmado el primer convenio. Farmacity se suma recién en abril de 2011.
- Frávega y Coto son las únicas empresas proveedoras de bienes de consumo masivo conveniadas con Tarjeta Mayor desde inicios del Programa hasta el presente.
- De los 31 convenios celebrados en el primer semestre de 2010, ninguno corresponde a convenio con comercios de "venta de medicamentos", la mayoría (12 convenios) corresponde al rubro "esparcimiento y tiempo libre", y de los 9 convenios que corresponden del rubro "comercios y servicios", se trata firmas como Cheeky, Otero Hnos (casa de regalos), pinturerías Rex, Mapfre (compañía de seguros del hogar) o Mazzei Maderas (pisos de madera de eucalipto), todas empresas que no se relacionan con consumos básicos y fundamentales.

³⁸ El ente auditado señala que los requisitos para la firma de convenios se encuentran en proceso de reglamentación, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

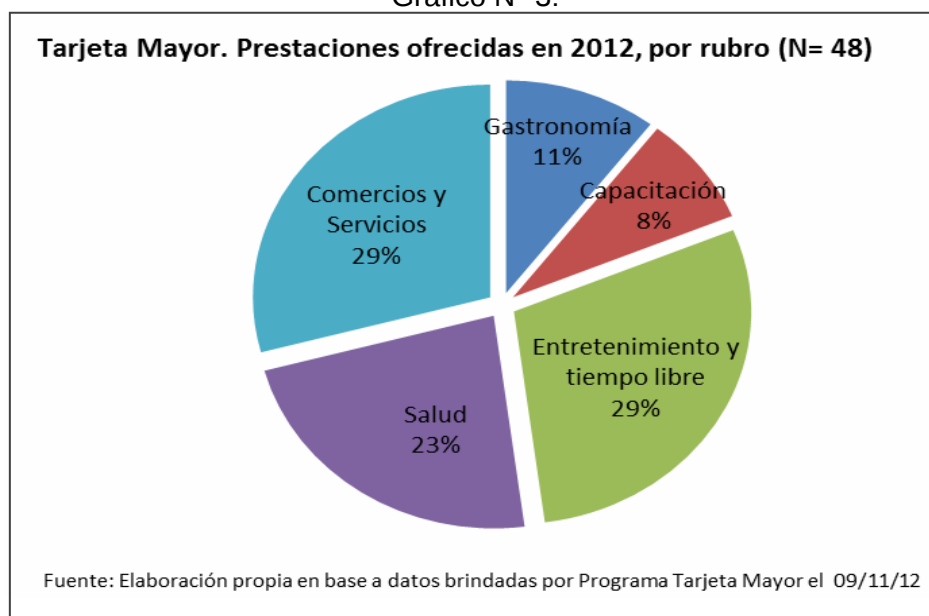
³⁹ Puede consultarse el listado de beneficios que el programa ha conveniado desde su creación en el Anexo I. Tarjeta Mayor. Empresas Adheridas desde la creación del Programa.

De acuerdo a los fines del Programa la mayoría de las prestaciones deberían propender a “lograr la integración social de los adultos mayores y a promover el envejecimiento activo en la población mayor”, y esto no ocurre. Las actividades relativas a “entretenimiento y tiempo libre” y “capacitación” deberían concentrar más del 37% que concentran en 2012. La mayoría de las prestaciones se orientan hacia la adquisición de bienes y servicios, alimentación y cuidado de la salud (63%).

El rubro gastronomía representado por 5 empresas, consigna tres comercios con venta en mostrador (Chungo, El Noble y Granja Gascón). Se presentan beneficios de dos restaurantes “Pizza & Espuma Suc. Belgrano” y “Locos por el Fútbol en Recoleta”, ambos con un target orientado hacia jóvenes ABC1 (clase media – media alta). Debe considerarse que habiendo constatado el cierre de Locos por el fútbol, queda vigente un beneficio de restaurante.

La distribución de prestadores por rubros es la siguiente:

Gráfico N° 3:



Respecto del registro de las prestaciones otorgadas por los prestadores, se responde en Informe del 1/10/12 N° IF-2012-02105341-SSTED -foja DGPEA 9- que “con respecto a las prestaciones solicitadas y otorgadas por los beneficiarios [sic], no se han realizado a la fecha estos requerimientos debido a que no forman parte de las etapas encaradas del Programa. Igualmente las empresas no están obligadas a brindar esta información”.

Respecto del registro del volumen de las prestaciones solicitadas por los beneficiarios, en Nota IF-2012-01744831-DGPEA del 17/8/2012 -foja DGPEA 31-punto 8, se responde que “*Tarjeta Mayor es una tarjeta que no posee código de barra, motivo por la cual [sic], no se puede tener información sobre el consumo de cada adulto mayor*”.

Se observa que las tarjetas sí presentan un código de barras, pero la Coordinación del Programa aclara verbalmente que no tiene uso desde Programa, sino que fue colocado por iniciativa de la empresa que imprime las tarjetas. Nótese que si se implementara un sistema de control, podría hacerse uso de ese código para estimar el uso que los beneficiarios hacen de las prestaciones, cuáles son los beneficios más demandados, los montos de beneficios otorgados por los prestadores, etc.

Se realizó un relevamiento sobre 13 establecimientos, con el fin de verificar la vigencia del beneficio otorgado y el grado de difusión que los prestadores hacen de Tarjeta Mayor. Originalmente, se seleccionaron 14 prestadores, cubriendo los 5 rubros (gastronomía, comercios y servicios, capacitación, entretenimientos y salud) para determinar cómo difunden o presentan el Programa y/o sus beneficios. Al momento del relevamiento la Fundación Gastronómica Iberoamericana estaba cerrada por vacaciones.

Establecimientos consultados: 1. El Noble, 2. Coto, 3. Belflet, 4. Frávega, 5. Villa del Sur, 6. San Crispino, 7. Megatlón, 8. Pedraza Viajes, 9. Buquebus, 10. Club Hotel Catedral, 11. Farmacity, 12. Asofar-Rp, y 13. Emergencias SA⁴⁰.

Cuadro 4: Conocimiento del beneficio otorgado por Tarjeta Mayor por las empresas.

Empresas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
¿Conocen TM?													
1a. Consulta en área atención al público	No	si	si	no	no	si	no	si	si	no	si	no	si
Respuesta final dada por responsable administrativo o de cobranza y/o casa central	Si	-	-	no	si	-	no	-	-	si	-	si	-

Fuente: elaboración propia, en base a datos proporcionados por relevamiento de auditoría.

Se ha observado a la fecha, que en tres establecimientos los empleados de los sectores de atención al público y también los de administración no conocen el Programa y por tanto no se brindaría el beneficio en esos establecimientos: Frávega (sucursal Florida 296, San Nicolás), Megatlón (Sede Centro, Reconquista 335).

Por otra parte, en el 54% (7) de los establecimientos efectivamente consultados, las personas abocadas a atención al público no conocen el beneficio de Tarjeta Mayor y manifestaron que nunca lo habían otorgado. La gerencia de “Club Hotel Cerro Catedral” reporta que tienen el beneficio pero que nunca llamaron consultando por el mismo y nunca lo otorgaron.

⁴⁰ El organismo auditado alertó a esta Auditoría por una equivocada inclusión de un establecimiento en la muestra inicial, lo que fue corregido, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado.

7. Ingresos y gastos

El Programa Tarjeta Mayor depende presupuestariamente de la Dirección General de Promoción Envejecimiento Activo:

PROGRAMA 23 Integración social de adultos mayores

Actividad 5: Promoción de la participación y calidad de vida

A- Área de Proyectos Especiales

B- Área Prevención y Asistencia

C- Área de Talleres

D- Área Prevención Mayor

E- Área Tarjeta Mayor

La Cuenta de Inversión presenta información respecto del Programa 23, Actividad 5, (\$2.992.540 devengado 2011), entre los cuales se encuentra Tarjeta Mayor, junto a otros cuatro programas de la DGPEA, no contando con el dato del monto asignado a cada uno de ellos.

Desde la Coordinación del Programa se mencionó verbalmente en varias oportunidades que el Programa “no cuenta con recursos asignados”, aunque la DGPEA tiene fondos asignados en el Presupuesto para atender este Programa (el Programa depende funcional y presupuestariamente de la DGPEA)⁴¹.

Se ha podido determinar que el Programa utiliza insumos y servicios de manera periódica y regular como las tarjetas plásticas identificatorias que se entregan a los beneficiarios, el servicio de correo postal privado para el envío de las tarjetas, la impresión del catálogo de difusión de las prestaciones que también se envía por correo y los banners publicitarios de promoción del Programa en stands, entre otros.

La DGTAL del Ministerio de Desarrollo Social informa que:

1) *“El Programa Tarjeta Mayor implica la afectación en forma transversal a todas las actividades que desarrolla la DGPEA y la SSTE dependientes del Ministerio de Desarrollo Social. Por ende el monto de la partida presupuestaria afectada al Programa Tarjeta Mayor no es específica, sino que tiene una mayor incidencia en los Programas 4 y 23 denominados ‘Actividades Comunes a los Programas 21, 22, 23 y 24’ y ‘Integración Social Adultos Mayores’ dependientes de la Subsecretaría de Tercera Edad”. Por ello, “Las erogaciones registradas (gastos) inherentes a la gestión del Programa Tarjeta Mayor se pagaron con créditos presupuestarios de los programas mencionados”.*

⁴¹ Ante la primera requisitoria sobre las metas físicas vigentes según Ley de Presupuesto, el universo de compras, contrataciones, locaciones y transferencias realizadas en el marco del Programa, el detalle de las afectaciones presupuestarias y el detalle de gastos por fondos con cargo a rendir cuenta, desde el Programa se responde en la Nota IF-2012-01744831-DGPEA del 17/8/2012, foja DGPEA 33 que “No aplica”. Ante una segunda requisitoria, se responde en Informe del 1/10/12 N° IF-2012-02105341-SSTED -foja SSTE 11- puntos 12, 13 y 14 que “Dado que el programa no cuenta con designación presupuestaria propia, se eleva requerimiento a la D.G. Técnica, Administrativa y Legal, a fin de informar sobre las afectaciones presupuestarias del ejercicio 2011 y 2012”, y “Este Programa no cuenta con gastos por fondos con cargo a rendir cuenta”.

2) "Se tramitaron compras por Decreto N° 556/2010" para el diseño e impresión de trípticos por \$352.500, Disp.N° 356-DGTALMDS-11". 3) "No existen Fondos con Cargo a Rendir Cuenta (Caja Chica, Caja Especial, Viáticos, Fondo Permanente, y demás fondos con cargo de rendir cuenta) para el Programa Tarjeta Mayor durante el 2011".

Esta auditoría no cuenta con datos sobre el costo operativo del Programa Tarjeta Mayor, en particular de los montos de las erogaciones hechas para el pago de la impresión de las tarjetas plásticas identificatorias de los beneficiarios y del servicio de correo postal, en el período bajo examen.

V. DEBILIDADES

a) Control interno

1. Hay ausencia de acciones de control por parte del Programa sobre el cumplimiento de los convenios firmados por las empresas adheridas, más desde el momento que los prestadores no están obligados a informar acerca de los beneficios que otorgan (en cantidad de prestaciones y montos de las mismas)⁴², ni se forma expediente administrativo para cada Convenio de adhesión.
2. Hay ausencia de acciones de control por parte del Programa respecto de si los beneficiarios usan o no Tarjeta Mayor, no hay registro del volumen estimado de los beneficios solicitados por los beneficiarios.
3. Hay ausencia de acciones de control por parte del Programa sobre las prestaciones efectivamente otorgadas por los prestadores.
4. Hay ausencia de acciones de control por parte del Programa sobre la calidad de los servicios brindados⁴³.
5. Se ha detectado que el Programa no ha estipulado metas o proyecciones sobre la cantidad de población beneficiaria a cubrir.
6. Se ha detectado que el Programa no ha implementado una reconstrucción de la base de datos de beneficiarios perdida, contando para ello con Registros Propios alternativos, o los registros de la empresa a cargo de la confección de las tarjetas plásticas identificadoras de los beneficiarios, o bien a través de los beneficios otorgados por las prestatarias.

b) Base de datos

7. La base de datos del Programa no cumple íntegramente con lo establecido en la ley 1845, en especial en sus artículos 6,17 y 18 inc "b".

⁴² Ver apartado IV. 6 "Beneficios".

⁴³ El organismo auditado informa que el programa realiza encuestas telefónicas a los beneficiarios a fin de conocer el grado de satisfacción de satisfacción respecto a los servicios brindados, Informe N° IF-2013-02095150-DGPEA, descargo del organismo auditado. Cabe señalar que no se ha entregado evidencia de este nuevo procedimiento.

8. Taxativamente no se explicitan las razones por las que, según lo establece el ítem 14 de las Bases y Condiciones, “el organizador se reserva el derecho de difundir el nombre y/o imágenes de los poseedores de las tarjetas por los medios y formas de comunicación que crea conveniente, por el término de un (1) año y sin obligación de compensación alguna”.
9. Falta la posibilidad para que el beneficiario pueda optar por “no aceptar” la condición establecida por el ítem 14 de las Bases y Condiciones. El procedimiento de inscripción sólo permite que las mismas pueden ser aceptadas o rechazadas *in toto*.
10. El texto de las Bases y Condiciones que acepta el beneficiario no coincide con el estipulado en el Anexo 1 de la Resolución N° 655/MDSGC/11.

c) Reclamos y consultas

11. Respecto al control de reclamos y consultas, quedan registrados sólo aquellos formulados al servicio telefónico 147 del SUACI.
12. Hay ausencia de control por parte del Programa respecto de las quejas y reclamos recibidos por vía telefónica en la Coordinación del Programa (falta un registro de las mismas).

d) Demanda del beneficio.

13. Desde el año 2011, segundo año desde la creación del Programa, el flujo de inscriptos tiene una clara tendencia decreciente, concentrándose la distribución de beneficiarios en aquella Comunas con mayor poder adquisitivo.

e) Oferta de servicios

14. El número real de prestadores del Programa es impreciso dado que fueron informados diferente cantidad de establecimientos adheridos en los informes enviados a esta auditoría.
15. Falta seguimiento sobre: a) qué prestadores ofrecen el servicio efectivamente y cuáles no lo ofrecen actualmente, b) los cierres de los establecimientos y el cese de la prestación, c) los cambios de domicilio o mudanzas de los establecimientos, d) la actualización periódica de la página web y la publicación en papel (que informan como activos beneficios que fueron dados de baja por el Programa).
16. Se observa un estancamiento en la celebración de nuevos convenios, habiéndose celebrado sólo uno en 2012.
17. En los prestadores que no poseen presencia en todo el territorio de la CABA⁴⁴ (que constituyen la mayoría de las empresas que brindan los beneficios), se observó un marcado sesgo hacia la concentración de aquellos con puestos de venta en los sectores de mayor poder adquisitivo.

⁴⁴ El Noble, IAC, Megatlón, farmacias de Asofar, Dentifix, Frávega, Farmacity, Pinturerías Rex, Coto, tienen locales de venta en más de 8 comunas y se excluyen de este análisis de correlación.

18. Sobre un relevamiento de 13 establecimientos de prestadores se detectó un desconocimiento del beneficio de Tarjeta Mayor en el 54% de los responsables de atención al público/cliente.

f) Presupuesto

19. Hay ausencia de control por parte del Programa Tarjeta Mayor respecto del costo de los servicios que brindan los proveedores.
20. Faltan datos sobre el costo operativo del Programa Tarjeta Mayor (respecto del presupuesto requerido para su funcionamiento). Dichos costos no surgen de la Cuenta de Inversión ni de lo informado por la DGPEA y la DGTAL, no pudiéndose emitir opinión al respecto.

VI. FORTALEZAS

El Programa presenta un alto potencial para brindar un servicio a una franja etaria de población que no está específicamente atendida por una tarjeta de descuentos.

El hallazgo de este segmento de personas de 60 y más años fue seguido de un importante esfuerzo del Gobierno de la Ciudad y una alta receptividad de la población, sostenida durante su primer año de ejecución -2010-, de manera tal de llegar a un importante número de inscriptos y prestadores.

Pese a la reducción de la Planta de personal asignada al Programa, ésta auditoría verificó que el área de atención al Público se desempeña eficientemente debido a la colaboración efectiva del personal asignado a la DGPEA.

VII. CONCLUSIONES

El Programa Tarjeta Mayor presenta debilidades de control interno, reflejadas en que:

1. hay ausencia de control desde el Programa respecto del costo operativo del mismo;
2. carece de registros sobre el monto de las prestaciones brindadas por las empresas adheridas, puesto que no se conoce la cantidad efectiva de prestaciones otorgadas, ni los porcentajes de descuentos;
3. los responsables del Programa desconocen los beneficios demandados por los beneficiarios (bienes y servicios), lo que impide a) el monitoreo de impacto (económico, territorial, etc.), b) una política de difusión más efectiva y c) una mayor captación de adhesiones;
4. ante la pérdida de los datos de un alto número de inscriptos, no se adoptaron acciones para reconstruir dicha información;
5. hay ausencia de control sobre los convenios realizados, con faltantes de documentación dispuesta por la normativa vigente;

6. la inscripción de prestadores al Programa, no está regulada.

Se observaron desvíos respecto al objetivo general del Programa Tarjeta Mayor (Decreto 930-09) dado que:

1. falta definir los criterios específicos respecto a la selección de los prestadores y las prestaciones que permitan cumplir con el objetivo de promocionar el “desarrollo personal, familiar y social”;
2. la mayor oferta de beneficios se ofrece en las Comunas donde reside la población de mayores ingresos;
3. se registra un marcado descenso tanto del volumen mensual de inscripción de beneficiarios (6314 en julio de 2010 a menos de 1000 en noviembre de 2011), como de las empresas adheridas (37 convenios celebrados en 2010 y 15 en 2011), como así también una baja de la dotación de personal dispuesta para la atención del Programa.

ANEXO I. Tarjeta Mayor. Empresas Adheridas desde la creación del Programa. Actualizado a noviembre de 2012 con datos enviados por el Programa y extraídos del sitio Web.

EMPRESA	CATEGORÍA	PRESTACIÓN	BENEFICIO
Grupo Apesa	Salud	Odontología	50% dto. Consultas 25% dto. implantes
Asofar	Salud	Cadena de farmacias y perfumerías	10% dto. en medicamentos, perfumería, prod. de ortopedia, limpieza y accesorios que no tengan otro tipo de dto. ya sea por O.S. o prepaga
Atempo	Servicios Grales.	Compañía de cuidados asistencia domiciliaria &	20% dto. en el cargo de instalación del servicio de tele-asistencia.
Bel Flet	Servicios Grales.	Servicio de mudanzas	10 % de descuentos en la contratación de su servicio de mudanza y guarda-muebles.
Bucaltac/Dentifix	Salud	Adhesivos dentales del Laboratorio Raysan	20% de dto. en adhesivos dentales "Raysan". El beneficio se encuentra en la cadena de farmacias Asofar.
Buquebus	Entretenimiento y tiempo libre	Viajes y turismo	10% de dto. en todos sus paquetes turísticos de lunes a viernes.
Ceartec Educación Superior	Capacitación	Arte y Tecnología	25% de dto. en sus cursos
Centro Cultural Gral. San Martín	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural	50% de dto. por entrada, cupo limitado y dos entradas por usuario de T.M.
Cheeky	Servicios Grales.	Indumentaria infantil	15% de descuento en la compra de sus productos.
Chungo helados y café	Gastronomía	Gastronómico	15% de dto. en la compra de productos
Ciudad Cultural Konex	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural	10% de dto. para todos sus espectáculos (todos los medios de pago). Sujeto a la disponibilidad de cupo
Colonial Teatro	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural	2x1 en todas sus obras que al 11 de Mayo de 2011
Corporación Tangos (Centro Cultural Borges)	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural	2 x1 en entradas, sujeto a disponibilidad de la sala.
COTO	Servicios Grales.	Consumo masivo	10% de dto. en compra de productos para consumo para familiar, al contado u otro medio de pago.
D & R Medical Depot S.A.	Salud	Ortopedia y rehabilitación	10% de dto. en la compra y alquiler de productos.
El Noble	Gastronomía	Gastronómico	10% de dto. en la compra de productos por mostrador por cualquier medio de pago.
Emergencias S.A.	Salud	Emergencias médicas	20% de dto. en la contratación del Plan de Salud "Mayor"
EmerPhone	Salud	Seguridad	20% sobre precio de lista por un año
Exo	Servicios Grales.	Insumos informática	20% de dto. en todos los equipos EXO que figuren en la página web.

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Farmacy	Salud	Cadena de farmacias y perfumerías	15% de dto. en la compra de productos de la marca Farmacity
Faunatikos	Servicios Grales.	Veterinaria y Pet Shop	10% de dto. en servicios de veterinaria, peluquería, y productos de veterinaria y pet shop.
Festivales y Eventos GCBA. Buenos Aires Jazz.11	Entretenimiento y tiempo libre	Arte	20% de dto. En la entrada para el Festival Internacional de Jazz (entre el 1 y 6/11)
EMPRESA	CATEGORÍA	PRESTACIÓN	BENEFICIO
Frávega	Servicios Grales.	Electrodomésticos	10% en la compra de cualquier producto los días martes y jueves
Fundación Gastronómica Iberoamericana	Capacitación	Gastronómico	10% de dto. en cursos de carrera, en cenas temáticas y actividades varias; y un 20% de dto. en cursos de degustaciones.
Gafas Loi	Servicios Grales.	Optica, audífonos, lentes de contacto, ortopedia	25% de dto.
Granja Gascón	Gastronomía	Alimentación	Productos avícolas, cárnicos, almacén y bebidas 15% de dto.
Gustavo Rovira - Arte Argentino	Capacitación	Arte	30% de dto. en la contratación de cursos de dibujo y pintura (todas las técnicas)
Club Hotel Catedral - Spa & Resort	Entretenimiento y tiempo libre	Hotelería	10% de dto. en la contratación de sus servicios en la Ciudad de Bariloche por la temporada de verano 2011/2012
IAC - Instituto Argentino de Computación	Capacitación	Computación	20% de dto. en sus cursos de Operador Office
Il Gatto	Gastronomía	Gastronómico	10% de descuento en la compra de sus productos
Jardín Japonés, Complejo Cultural y Ambiental	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural, Ambiental y Gastronómico	15% de dto. en la compra de productos de kiosco, casa de artesanías y vivero de lunes a viernes de 10 a 18 hs. - 15% de dto. en el servicio de restaurant los días lunes, martes y miércoles d 10 a 18 hs. Sólo al poseedor de la tarjeta.
La Dorita Parrillas	Gastronomía	Gastronómico	10% de dto. sentándose antes de las 13 hs. para el almuerzo y sentándose antes de las 21 hs.
LXF locos por el futbol - Bar temático	Gastronomía	Gastronómico	15% de dto.
MAPFRE	Servicios Grales.	Pólizas de viviendas. Seguro de Salud.	10% de dto. en la compra de productos para consumo familiar, ya sea al contado o por cualquier medio de pago. 5% de dto. en la contratación de Seguro del Hogar. 20% de dto. en la contratación de Seguro de Vida
Matsumoto Producciones	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural	2 x 1 en entradas Teatro Empire (depende de cartelera)
Mazzei Maderas	Servicios Grales.	Pisos de madera	10% de dto. en la compra de pisos de madera de eucalipto (entablonado y parquet)

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Megatlón	Entretenimiento y tiempo libre	Clubes y gimnasios	50% de dto. en la primera cuota para asociarse en los planes VIP, VIP PLUS o Platino de las sedes Megatlón, por medio de tarjeta de crédito únicamente
Movident	Salud	Odontología	25% de dto. En odontología general, prótesis y blanqueamientos.
Museo de la Pasión Boquense	Entretenimiento y tiempo libre	Recreativo	Ingreso gratuito para los nietos de hasta 16 años que acompañan a sus abuelos portadores de la Tarjeta Mayor
Museo River	Entretenimiento y tiempo libre	Recreativo	Ingreso gratuito para los nietos de hasta 16 años que acompañan a sus abuelos portadores de la Tarjeta Mayor

EMPRESA	CATEGORÍA	PRESTACIÓN	BENEFICIO
Odem de OPSA	Salud	Odontología	Consulta gratuita; 30% de dto. en el tratamiento de fijación de prótesis completas con mini-implantes; 20% de dto. en el tratamiento de lesiones de la mucosa bucal, en prótesis dentales y en blanqueamiento.
Otero Hermanos	Servicios Grales.	Cristalería fina	15% de dto. en la compra de sus productos.
Pedraza	Entretenimiento y tiempo libre	Viajes y turismo	10% de dto. en la contratación de sus viajes
Periódico Grandes	Servicios Grales.	Periódico	Distribución gratuita y mensual
Personal	Servicios Grales.	Telefonía celular	Abono de \$39 final por mes, \$20 de crédito de regalo todos los meses. Tres (3) números para hablar y enviar sms gratis.
Pinturerías Rex	Servicios Grales.	Pinturerías	20% de dto. en la compra de todos sus productos.
Pizza & Espuma	Gastronomía	Gastronómico	15% de dto.
Rehavita	Salud	Ortopedia y rehabilitación	10% de dto. gral., tanto para la compra como para el alquiler de sus productos.
San Crispino	Indumentaria	Calzado femenino	15% de dto. Sobre precio de lista con los medios de pago: efectivo, tarjeta de crédito y débito.
Silva Producciones	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural	30% de dto. en todas las obras de la productora en cartel
Soluciones, asistencia al hogar	Servicios Grales.	Servicios básicos para el hogar	25% de dto. en la contratación anual del servicio de "Soluciones".
Teatro Regina	Entretenimiento y tiempo libre	Cultural	2x1 en el espectáculo "souvenir". Funciones viernes y sábado a las 21 hs. y domingo a las 19 hs.
Tierra Santa - Parque Temático	Entretenimiento y tiempo libre	Recreativo	25% de dto. En la adquisición de entradas para el titular de la tarjeta y hasta tres (3) acompañantes, abonando al contado y en la misma boletería.
Villa del Sur Móvil	Gastronomía	Gastronómico	10% de dto. en la compra anual de botellones de 20 y 12 litros.
Zoo Buenos Aires	Entretenimiento y tiempo libre	Recreativo	10% de dto. en las visitas guiadas nocturnas los días viernes de 20 a 22 hs.

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia"

ANEXO II – Tarjeta Mayor. Carpetas auditadas para determinar el grado de control sobre de los convenios celebrados con prestadores. Trabajo realizado del 1 al 5 de Noviembre de 2012.

	PRESTADOR	Contrato Firmado	DJ capacidad para contratar	DJ Juicios Pendientes	Situación ante el registro de deudores morosos	Inscripción en la AFIP	Inscripción en Ingresos Brutos	DJ de Libre Deuda ante el GCBA
1	APESA GRUPO SALUD - ODONTOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
2	ASOFAR	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
3	ATEMPO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
4	BUCALTAC/ DENTIFIX	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
5	BUQUEBUS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
6	CEARTEC	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
7	CHUNGO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
8	CIUDAD CULTURAL KONEX	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
9	COLONIAL TEATRO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
10	COTO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
11	D&R MEDICAL DEPOT S.A	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
12	EL NOBLE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
13	EMERGENCIAS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
14	EMERPHONE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
15	EXO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
16	FARMACITY	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
17	FAUNATIKOS	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
18	FRAVEGA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
19	FUNDACIÓN GASTRONÓMICA IBEROAMERICANA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
20	GAFAS LOI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
21	GRANJA GASCÓN	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
22	GUSTAVO ROVIRA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
23	HOTEL CATEDRAL	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
24	IAC	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
25	JARDÍN JAPONÉS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
26	LA DORITA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
27	LOCOS POR EL FUTBOL	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
28	MAPFRE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
29	MATSUMOTO PRODUCCIONES	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
30	MAZZEI Maderas	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
31	MEGATLON	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
32	MOVILDENT	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
33	MUSEO DE LA PASIÓN BOQUENSE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
34	MUSEO RIVER	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
35	ODEM	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
36	OTERO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO
37	PEDRAZA, VIAJES Y TURISMO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO
38	PERIODICO "GRANDES"	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
39	PINTURERÍAS REX	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

40	PIZZA Y ESPUMA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
41	REHAVITA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
42	SAN CRISPINO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
43	SILVA PRODUCCIONES	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
	PRESTADOR	Contrato Firmado	DJ capacidad para contratar	DJ Juicios Pendientes	Situación ante el registro de deudores morosos	Inscripción en la AFIP	Inscripción en Ingresos Brutos	DJ de Libre Deuda ante el GCBA
44	SOLUCIONES, ASISTENCIA AL HOGAR.	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
45	TEATRO REGINA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
46	TIERRA SANTA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
47	VILLA DEL SUR MÓVIL	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
48	ZOO BUENOS AIRES	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO

ANEXO III – Tarjeta Mayor. Modelo del Convenio Marco

"Cláusula primera: "LA EMPRESA" adhiere a "EL PROGRAMA", quedando obligado a otorgar a los usuarios del mismo, esto es, a quienes posean vigente la Tarjeta Mayor, un *(beneficio y medio de pago asociado y anexo con detalle)*

Cláusula segunda: "EL ADMINISTRADOR" se obliga a incluir el nombre de "LA EMPRESA" rubro y/o rubros en los cuales participa, direcciones, teléfonos y descuentos que ha consignado en el **ANEXO I**, en las publicaciones que realice para la difusión de los adherentes a "EL PROGRAMA" y en el SITIO WEB de "EL PROGRAMA", de manera básica y sin costo alguno para esta. "LA EMPRESA" acepta que los datos mencionados precedentemente aparezcan en las publicaciones que en el marco de "EL PROGRAMA" se realicen y en el sitio web del mismo: www.buenosaires.gob.ar/tarjetamayor. Asimismo, ambas partes convienen que "EL ADMINISTRADOR" podrá publicitar por distintos medios y a su entero costo la participación de "LA EMPRESA" en "EL PROGRAMA" como así también los beneficios que esta otorga.

Cláusula tercera: "LA EMPRESA" se obliga a mantener los descuentos pautados en la Cláusula Primera hasta que ella misma o "EL ADMINISTRADOR" decidan realizar alguna modificación, la cual se realizará mediante acuerdo por escrito, el que será suscripto con no menos de treinta (30) días antes de la modificación.

Cláusula cuarta: Las partes convienen que "LA EMPRESA" deberá adherir en un lugar visible de su red comercial los autoadhesivos que en este acto "EL ADMINISTRADOR" le entrega, el cual lo identifica como ADHERIDO a "EL PROGRAMA".

Cláusula quinta: "LA EMPRESA" deberá comunicar a "EL ADMINISTRADOR", en tiempo y forma, toda modificación que se produzca de los datos consignados en el presente CONVENIO DE ADHESIÓN o en el **ANEXO I**.

Cláusula sexta: "LA EMPRESA" queda facultada a efectuar promociones, mayores descuentos, y otorgar mejores beneficios para los adultos mayores participantes de "EL PROGRAMA" que los convenidos en la Cláusula Primera del presente, los que deberán ser puestos en conocimiento de "EL ADMINISTRADOR" en forma inmediata.

Cláusula séptima: Las partes acuerdan que "LA EMPRESA" no podrá realizar a los usuarios de la Tarjeta Mayor descuentos y/o beneficios de ningún tipo en la venta de bebidas alcohólicas y tabaco en cualquiera de sus formas de comercialización, así como en ningún otro producto perjudicial para la salud.

Cláusula octava: "LA EMPRESA" podrá publicitar por distintos medios y a su entero costo, su participación en "EL PROGRAMA", así como los beneficios y promociones que realiza.

Cláusula novena: "LA EMPRESA" deberá exigir la exhibición de la correspondiente TARJETA al interesado en beneficiarse con el DESCUENTO y/o las promociones que esta difunda en el marco de "EL PROGRAMA". Deberá corroborar la identidad del portador y la fecha de vencimiento de la misma. En caso de no corresponder al portador y/o estar vencida, deberá retener la misma, dando aviso de tal situación a "EL ADMINISTRADOR".

Cláusula décima: Cualquiera de las partes puede rescindir este convenio unilateralmente, siempre que lo comunique fehacientemente a la otra con un mínimo de sesenta (60) días de antelación, período durante el cual las partes mantienen las obligaciones contraídas en el presente.

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Cláusula décima primera: “EL ADMINISTRADOR” podrá excluir de “EL PROGRAMA” a “LA EMPRESA” si comprobare que la misma o sus dependientes no cumplieron con lo estipulado en el presente convenio, sin que ello confiera derecho a esta, a indemnización de especie alguna, siendo pasible asimismo de las sanciones establecidas en la ley 24.240.

Cláusula décima segunda: En caso de controversias en la interpretación o implementación del presente convenio, las partes acuerdan someterse a la competencia del Fuero en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que por cualquier motivo pudiere corresponderles, y fijan a tales efectos sus domicilios especiales en los indicados en el encabezamiento del presente, en el que serán válidas todas las notificaciones judiciales o extrajudiciales que deban cursarse, dejándose expresa salvedad de que en caso de notificaciones judiciales al GCBA las mismas deberán ser efectuadas en el domicilio de la Procuración General de la Ciudad, Departamento Oficios Judiciales y Cédulas, sito en la calle Uruguay 458 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme lo establecido en el art. 20 de la Ley 1.218, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución N°77/PJCABA/06.-----“