



Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto Nº 9.18.03

**PROGRAMA DE INCLUSIÓN DIGITAL PARA ADULTOS
MAYORES**

(+ SIMPLE)

Auditoría de Relevamiento

Período 2017

Buenos Aires, Diciembre 2020

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 220 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Presidenta

Dra. Mariana Inés Gagliardi

Auditores Generales

Dr. Juan José Calandri

Dr. Pablo Clusellas

Cdra. Mariela Coletta

Lic. María Raquel Herrero

Dr. Daniel Agustín Presti

Dr. Lisandro Mariano Teskiewicz



CÓDIGO DEL PROYECTO: 9.18.03

NOMBRE DEL PROYECTO: PROGRAMA DE INCLUSION DIGITAL PARA ADULTOS MAYORES (+SIMPLE)

PERIODO BAJO EXAMEN: 2018

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:

EQUIPO DESIGNADO:

DIRECTORA DE PROYECTO:

Lic. Martina Caresano (hasta el 10/12/2019)

Lic. Verónica Candolfi (desde el 02/01/2020)

SUPERVISORA:

Mag. Nuria García Wolff

OBJETO: PROGRAMA DE INCLUSIÓN DIGITAL PARA ADULTOS MAYORES (+ SIMPLE), GERENCIA OPERATIVA DE INNOVACIÓN, ORIENTACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE, U.E.490 SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES, JURISDICCIÓN 45 MINISTERIO DE HÁBITAT Y DESARROLLO HUMANO.

OBJETIVO: Identificación de debilidades, fortalezas y áreas críticas.

FECHA APROBACIÓN DEL INFORME: 29 DE DICIEMBRE DE 2020

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN N°: 411/20

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



Informe Ejecutivo

Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, diciembre de 2020
Código del Proyecto	09.18.03
Denominación del Proyecto	Programa de Inclusión Digital para Adultos Mayores (+Simple)
Objeto	Programa de Inclusión Digital para Adultos Mayores (+Simple), Gerencia Operativa de Innovación, Orientación y Nuevas Tecnologías, Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible, U.E.490 N° Secretaría de Integración Social para Personas Mayores, Jurisdicción N° 45, Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano.
Objetivo	Identificación de debilidades, fortalezas y áreas críticas.
Unidad Ejecutora	U.E. N°490 Secretaría de Integración Social para Personas Mayores, Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible (Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano).
Principales conclusiones	El Programa de Inclusión Tecnológica INTEC “+ Simple” desempeña una función sustantiva para la inclusión digital de los adultos mayores. Del relevamiento se evidencia, entre las debilidades más significativas, la falta de apertura programática en el Presupuesto para el Programa lo que se traduce en la ausencia de asignación de créditos financieros y la formulación de metas programadas y ejecutadas. De ese modo, los recursos financieros para afrontar los gastos operativos fueron imputados en otras Unidades Ejecutoras, Programas y Actividades Presupuestarias de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores no se corresponden con los objetivos ni con el área de dependencia del Programa, lo que da cuenta de un inadecuado empleo de la técnica de gestión presupuestaria, dificulta su control y la rendición de cuentas. Sobre el convenio entre el GCBA y en ENACOM resulta importante identificar las obligaciones del organismo nacional sobre la cantidad de tablets a entregar; en tanto durante el período auditado el 69,4% de los dispositivos fueron entregados con fondos propios del Gobierno de la Ciudad. A cambio, como parte de sus obligaciones, la Administración de la Ciudad afrontó gastos para la actualizar el software a través de una contratación externa. Entre las fortalezas se destacan la normativa de creación con un claro diseño



	del Programa; manuales para el uso de tablets completos, actualizados y con un lenguaje accesible; aulas digitales en todas las Comunas; un software en permanente actualización y la entrega de dispositivos con mínimos requisitos con fuente de provisión propia y del ENACOM. El ente auditado en oportunidad del descargo manifestó haber iniciado acciones de actualización de los manuales de intervención/procedimientos; contenidos en el software y en la capacitación en 2020; así como en la mejora del certificado de comodato y la regularización de convenios para aulas digitales atento lo expuesto en este Informe. Es de destacar finalmente la adecuada definición de los objetivos del Programa, alineados con la responsabilidad primaria de la Secretaría respecto al diseño e implementación de políticas que garanticen la inclusión social y acceso a las nuevas tecnologías de los adultos mayores. Se establece así una coherencia entre una política pública para los adultos mayores de la CABA y el Programa específico a cargo de alcanzarla.
Principales Debilidades	Debilidad N° 1. Sobre la normativa interna El Programa no cuenta con manuales de intervención / procedimientos para la definición de procesos y circuitos de sus tres componentes, con la definición de: funciones, plazos, registros y tareas para sus equipos internos (administrativos, técnico profesionales) y de coordinación y conducción, así como para la articulación externa (ENACOM, aulas digitales, empresas, áreas de Gobierno a cargo de la gestión de información / Sistemas, etc.). Debilidad N° 2. Sobre las Bases y Condiciones 2.2. El texto del certificado de comodato no se corresponde con los términos de las Bases en cuanto a la entrega del certificado de garantía. Y los términos de la duración de ésta son menores al mínimo legal dispuesto. Debilidad N° 3. Sobre el componente hardware (tablets) 3.1. A diferencia de 2019, durante el período auditado no se dictó acto administrativo de la DGPDS de convocatoria para fijar fecha de sorteo en Lotería de la CABA. No se cuenta para el año auditado con registros de actas notariales de adjudicaciones de dispositivos mediante sorteos ante escribano público. 3.3. El circuito de inscripción no prevé excepciones para reinscripciones de anteriores beneficiarios, ni siquiera a personas con reclamos o graves problemas técnicos ajenos a su responsabilidad que impidan el uso del dispositivo, incluso dentro del plazo legal vigente de garantía. Debilidad N° 5. Sobre el componente aulas digitales (capacitación) 5.2. El cumplimiento de la capacitación obligatoria ha sido bajo en relación a los adultos mayores beneficiarios: fue del 41,4%. El total de adultos mayores



con capacitación pendiente en el año sumó 11.913. A 660 adultos mayores se les había agendado el turno para ser capacitados pero no dieron el presente.

5.3. No se han suscripto convenios para la instalación del total de las aulas digitales que han funcionado durante el período auditado. Los 11 convenios que se firmaron se suscribieron durante 2019.

Debilidad N° 6. Sobre la formulación de metas

6.1. No se han programado metas respecto a la población objetivo e indicadores para el cumplimiento de objetivos.

6.2. No se han formulado metas de cobertura de demanda con la capacidad de programación anual que el Programa determine. El Programa no dispone de información discriminada sobre la cantidad de inscriptos que no se han constituido en beneficiarios, que representan el 58% de la población inscripta durante la primera edición. Es decir que de ese porcentaje no se puede determinar la cantidad de adultos mayores que no ha cumplido los requisitos (ni se puede informar de qué requisitos se trata) y la cantidad que no ha resultado favorecido en sorteos (demanda superior a la oferta a partir de la cual se puede planificar metas de cobertura progresivas a futuro).

Debilidad N° 7. Sobre el convenio ENACOM / GCBA

7.2. La cantidad de tablets comprometidas por parte del ENACOM no está establecida claramente en el Convenio: no se especifica si las 25.000 que tiene por obligación a entregar al GCBA se aplica a la duración total de convenio o por cada año y/o año de prórroga. La cantidad efectivamente provista varió cada año: 27649 tablets en 2017 (primer año del primer Convenio); 6382 tablets en 2018 (primer año de la prórroga del primer Convenio) y 30.000 tablets en 2019 (primer año del segundo convenio).

Debilidad N° 8. Sobre el Presupuesto

8.2. El Programa auditado y la Gerencia Operativa a cargo de su implementación no cuentan con asignación de créditos presupuestarios en el ejercicio 2018. La apertura programática del Presupuesto 2018 de la DGPDS no los incluye como una de sus actividades.

8.3. Los montos de imputación del ejercicio 2018 de los gastos correspondientes al Programa INTEC no fueron realizados por la DGPDS. Se relevaron gastos operativos durante el período auditado para los conceptos de: contratación de recursos humanos (locaciones de servicios) y contratación para el aplicativo del software + Simple. El 97,9% de los CLS fueron imputados en la UE 498 (SEISPM) y el 2,1% en la UE 462 (Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano). De los 50 CLS que prestaron servicios en el Programa durante el período auditado: 47 contratos (94%) fueron imputados en los Programas N° 21 y N° 23 de la UE 498; 1 contrato (2%) en el Programa N° 1 y en la Actividad N° 1 de la UE 462; 2 contratos (4%) no cuentan con



	registro en las UE de la Jurisdicción. Respecto a la contratación del aplicativo \$1.777.620 se imputaron en la Actividad N° 2 del Programa N° 4 (Actividad Común a los Programas N° 20, N° 21, N° 23, N° 24 y N° 30) y \$22.255 en la Actividad N° 14 del Programa N° 24, ambos de la UE 498 (SECISPM).
--	--



**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROGRAMA DE INCLUSIÓN DIGITAL PARA ADULTOS MAYORES (+
SIMPLE)
PROYECTO 9.18.03**

DESTINATARIO

Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Cdor. Diego César Santilli
S / D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, la Resolución N°495/AGCBA/2017 y el Acta N° 849 del Colegio de Auditores Generales de la AGCBA, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires realizó el examen que se presenta a continuación, en el ámbito de la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano, con objetivo que se detalla en el apartado 2.

I. Objeto

El objeto de esta auditoría es el Programa de Inclusión Digital para Adultos Mayores (+Simple) que depende de la Gerencia Operativa de Innovación, Orientación y Nuevas Tecnologías, de la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible, de la Unidad Ejecutora 490 Secretaría de Integración Social para Personas Mayores, de la Jurisdicción N°45 Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano.
Sin reflejo presupuestario.

II. Objetivo

Identificación de debilidades, fortalezas y áreas críticas.



III. Alcance

1. Normativa aplicable

El examen fue realizado de conformidad con las normas de la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Resolución AGC N° 161/00.

2. Información relevada

En base a la utilización de herramientas de relevamiento (entrevistas, solicitud de información y documentación por Notas y verificación de registros de información *in situ*) se analizó la siguiente información suministrada por la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible y la Secretaría de Integración Social de Personas Mayores, dependientes del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano.

3. Información relevada

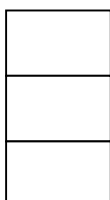
En base a la utilización de herramientas de relevamiento (requerimientos por Notas y por mail durante la vigencia del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, entrevistas y vista del sistema de información *in situ*) se relevó la siguiente información suministrada por la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible y la Secretaría de Integración Social de Personas Mayores, dependientes del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano:

- Normativa sobre estructura orgánica funcional.
- Nómina de RR.HH. que presta servicios en el Programa auditado bajo la órbita de la Gerencia Operativa de Orientación, Innovación y Nuevas Tecnologías.
- Normativa de creación del Programa y normativa interna de procedimientos y circuitos.
- Normativa externa aplicable al Programa auditado.
- Convenios suscriptos para el desarrollo del Programa auditado.
- Datos estadísticos respecto al contenido del Programa: sus tres componentes y la población beneficiaria.
- Información presupuestaria sobre gastos operativos del Programa auditado.
- Manuales y normas de procedimientos internos, correspondientes a los circuitos administrativos contables y financieros del organismo.



Procedimientos de auditoría aplicados

- Solicitud de información a la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible y la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores. Análisis de la información suministrada.
- Descripción de las responsabilidades y acciones establecidas en las normativas de estructura orgánico funcional (Anexo I).
- Análisis de la normativa aplicable al objetivo de la auditoría: normativa de creación y Bases y Condiciones vigentes.
- Relevamiento del Programa auditado: objetivo principal y específicos y sus tres componentes: software (aplicación + Simple), hardware (tablets entregadas) y aulas digitales (espacios para capacitación). En Anexo III descripción del software aplicación + Simple.
- Relevamiento de convenios suscriptos con el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) y en el marco de los anexos II y III de la normativa de creación del Programa para la implementación de los componentes del Programa auditado.
- Entrevista con el Gerente Operativo de la Gerencia Operativa de Orientación, Innovación y Nuevas Tecnologías y vista del sistema de gestión de información in situ.
- Análisis de los circuitos y procesos inherentes al contenido del Programa: sus tres componentes en función de la normativa vigente y del sistema de gestión de información utilizado para su registro.
- Elaboración de diagrama de flujo en función de los principales procesos establecidos en las Bases y Condiciones vigentes (Anexo II).
- Relevamiento de datos estadísticos respecto al contenido del Programa y su población destinataria, a partir de datos brindados por la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible y publicados por la Dirección General de Estadísticas y Censos del GCABA.
- Análisis de la dotación que prestó servicios en el Programa auditado.
- Relevamiento de recursos financieros para gastos operativos del Programa a partir de información suministrada por la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores, y registros relevados en: el Listado de Transacciones del Sistema SIGAF correspondiente al año 2018, la Cuenta de Inversión 2018, el sitio de Internet Buenos Aires Compras.
- Recopilación de información respecto al Programa auditado en los informes finales de gestión de las áreas superiores responsables de su implementación: Información del Informe final de Gestión de la titular de la





Unidad de Proyectos Especiales (UPE) de Integración Digital y del Director General de la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible.

- Descripción de las acciones de promoción y difusión del Programa.
- Análisis FODA para la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas respecto al Programa auditado.

Las tareas de campo se llevaron a cabo desde 23/10/2019 y hasta 19/06/2020.

VI. Limitaciones al Alcance

No se registraron limitaciones al alcance en el desarrollo del presente examen.

5. Aclaraciones Previas

5.1. Descripción del Programa INTEC (+ Simple)

El Programa de Inclusión Tecnológica (INTEC) -denominado “+ Simple”- desarrolla diferentes acciones destinadas a la inclusión digital de los adultos mayores.

Fue creado mediante la Resolución N° 925 – MHYDHGC (del 25 de julio de 2016). La normativa establece explícitamente sus objetivos y define su contenido mediante tres componentes: software (plataforma), hardware (dispositivos móviles) y aulas digitales (espacios para capacitación).

Es importante destacar que el Programa auditado se ha implementado en dos ediciones: la primera comprende los años 2016 a 2018 y la segunda comenzó en 2019. En la primera queda incluido el período auditado de este informe. Durante la primera se creó el Programa, se comenzó a gestionar y se suscribió el primer Convenio con el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM). En la segunda se suscribe un nuevo convenio. En ese sentido, la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible (DGPDS) explicó que lo que diferencia ambas ediciones es el convenio entre el Gobierno de la Ciudad y el ENACOM del Gobierno Nacional. Para ambos períodos se han modificado, también, las bases y condiciones vigentes establecidas por Resolución de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

El GCBA ha suscripto un Convenio Marco de Cooperación y un Acuerdo Específico con vigencia en el período auditado con el organismo nacional para la implementación del Programa en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El Programa “+ Simple” a nivel nacional se implementó desde mayo de 2017 bajo la órbita del ENACOM¹ con fondos del Servicio Universal

¹ Resolución ENACOM N° 3248 (04-05-2017) aprueba el Programa Nacional de Acceso a Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para Adultos Mayores. Resolución Sintetizada ENACOM N° 1854 (18-12-2018): aprueba el Programa Nacional de Acceso a



creado en la Ley Argentina Digital (N° 27.078). En ese marco, con la suscripción de convenios, + Simple llega a diferentes jurisdicciones subnacionales.

El Programa auditado no ha sido objeto de exámenes previos por parte de la AGCBA. En relación al control interno, tanto la Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano informaron² que no se realizaron informes de auditoría en relación al Programa auditado durante los años 2018 y 2019. La SIGEBA especificó que no se emitieron en períodos anteriores y la UAI indicó, en tal sentido, que no obran antecedentes en esa unidad de control de informes sobre el Programa.

5.2. Estructura organizacional

El Programa auditado se implementa bajo la órbita de la Gerencia Operativa de Innovación, Orientación y Nuevas Tecnologías, que depende de la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible.

La DGPDS remitió información del organigrama formal vigente en 2018 y en 2019 hasta el nivel de Gerencia Operativa, el cual fue aprobado mediante los Decretos N°386/GCABA/2017 y 113/GCABA/2019. Las responsabilidades primarias establecidas para la DGPDS, así como las acciones de la Gerencia Operativa aprobadas en los mencionados Decretos se exponen en el Anexo N° 1. El organigrama se presenta a continuación³:

Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para Adultos Mayores y Mujeres que residen en zonas rurales.

² Respuesta Notas AGCBA N° 2163/19 y 2164/19 respectivamente.

³ Respuesta a la Nota AGCBA N° 1687/19.



Gráfico N° 1 Organigrama de la DGPDS (2018 y 2019)



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

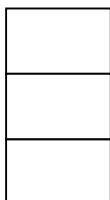
La Gerencia Operativa de Innovación, Orientación y Nuevas Tecnologías a cargo directamente de la gestión del Programa-y el Programa en sí-, no cuentan con un organigrama formal ni de hecho.

Ante el requerimiento de la AGCBA respecto al organigrama real con las áreas y sectores integrantes de la Gerencia y el Programa, la DGPDS informó en respuesta a la Nota AGCBA N° 1687/19 que *“las acciones de la Gerencia Operativa en cuestión son llevadas a cabo por los miembros del equipo sin necesidad de implementar áreas y sectores dentro de la misma”*.

Los responsables de las áreas que conforman el organigrama formal en el período auditado fueron designados por los siguientes actos administrativos⁴:

- Dirección General Protección y Desarrollo Sostenible: director general designado mediante el Decreto N° 433/17 (a partir del 15 de septiembre de 2017). Estuvo a cargo de la DGPDS hasta el 10 de diciembre de 2019.
- Gerencia Operativa Innovación Orientación y Nuevas Tecnologías: designación desde el 01 de octubre de 2017 hasta el 31 de agosto de 2018 mediante la Resolución N° 3760/MHGC/17 y el siguiente gerente operativo a partir del 07 de setiembre de 2018 mediante la Resolución N° 1661/MEFGC/18.

⁴ Brindados en respuesta a la Nota AGCBA N° 1687/19.





5.3. Marco normativo

5.3.1. Normativa de creación

La Resolución N° 925-MHYDHGC-2016 establece la creación del Programa en el ámbito de la Secretaría de Tercera Edad (en 2017 cambia su denominación por la de Secretaría de Integración Social para Personas Mayores - SECISPM).

La Resolución faculta al titular de la Secretaría a dictar normas complementarias y reglamentarias necesarias para la implementación; a la vez que delega en la misma dependencia la facultad para la suscripción de convenios de colaboración (Anexos II y III).

Anexo I: objetivos, descripción y componentes del Programa

En el Anexo I de la normativa de creación se describe al Programa INTEC, se exponen sus objetivos y su contenido a través de tres ejes o componentes.

Objetivos y descripción del Programa

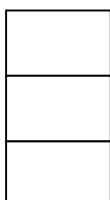
El objetivo primordial es “incluir socialmente a los adultos mayores a través de diferentes acciones orientadas a la accesibilidad, capacitación y práctica para el uso de nuevas tecnologías promoviendo su autovalimiento e independencia frente a las nuevas particularidades de la sociedad actual”.

En ese sentido, en los considerandos se hace mención a la responsabilidad primaria de la Secretaría de Tercera Edad de “Diseñar e implementar políticas que garanticen la inclusión social y acceso a nuevas tecnologías de los adultos mayores”.

Se distinguen objetivos específicos, los que se exponen en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1 Resolución N° 925 MHYDHGC 2016 – Creación del Programa INTEC	
Objetivos	Priorizar los principios de dignidad, independencia, participación, cuidados y autorrealización de los adultos mayores.
	Fomentar el aprendizaje y el uso de las nuevas tecnologías mediante acciones orientadas a promover el envejecimiento activo.
	Promover la inclusión social de los adultos mayores brindándoles herramientas útiles para su desenvolvimiento independiente en la sociedad mediante el diseño de una plataforma accesible.
	Brindar capacitación y práctica para el uso de nuevas tecnologías a los adultos mayores de la CABA.
	Integrar a aquellos adultos mayores que no cuenten con los recursos para acceder a la tecnología, facilitando la adquisición de dispositivos necesarios.

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS





Se destaca en la descripción que “los beneficiarios podrán acceder y capacitarse mediante una plataforma tecnológica especialmente diseñada y desarrollada para su franja etaria”.

Se define como “población sujeto” a los adultos mayores de 60 años residentes en la CABA, y se establece que “la totalidad de las acciones desarrolladas en el marco del Programa tienen el carácter social y gratuito”.

La plataforma (software) se concibe “de fácil acceso y uso para fomentar el aprendizaje y el acercamiento al universo digital, reducir la brecha e impulsar relaciones intergeneracionales”.

En ese orden prevé tanto la entrega de dispositivos móviles gratuitos; la instalación de espacios equipados y la realización de capacitaciones presenciales y digitales a efectos de alcanzar los objetivos descriptos.

Contenido del Programa

La normativa identifica claramente el contenido del Programa a través de tres componentes troncales: a) Hardware; b) Software y c) Aulas Digitales. El contenido del Programa INTEC expuesto en la normativa se sintetiza a continuación:

Cuadro N° 2 Resolución 925 MHYDHGC 2016 - Creación del Programa INTEC	
Contenido del Programa (síntesis)	SOFTWARE: desarrollo de una plataforma accesible que garantice la accesibilidad para los adultos mayores.
	HARDWARE: los adultos mayores que resulten seleccionados, podrán gestionar la entrega gratuita de dispositivos móviles para acceder a la plataforma adecuada a sus necesidades y acercarse al universo digital.
	AULAS DIGITALES: espacios distribuidos en el ámbito de la CABA para que los adultos mayores adquieran conocimientos teóricos y prácticos sobre la plataforma diseñada, nuevas tecnologías, uso de computadoras, cajeros automáticos, teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos para promover su integración y mejorar su calidad de vida.

Elaboración propia en a información suministrada por la DGPDS

El relevamiento de los objetivos y de los tres componentes del Programa establecidos en la normativa se desarrolla en los apartados 6.1 y 6.2.

Anexos II y III: Convenios de colaboración

El art. 3 ° de la normativa de creación del Programa delega en el titular de la Secretaría de Tercera Edad la facultad para la suscripción de acuerdos de colaboración a celebrarse con organizaciones de la sociedad civil con el objeto de instalar aulas digitales y aprueba el texto de los convenios en su Anexo II.

El art. 4 ° lo hace respecto a entidades participantes del Programa y aprueba el texto conforme al Anexo III. Este modelo no establece un objeto específico, sino que el mismo se define en un Anexo del convenio en sí.

El Convenio de colaboración con instituciones (Anexo II) establece principalmente:



- El compromiso de las partes a la mutua colaboración y cooperación para llevar a cabo las actividades que se desarrollen en el marco del Programa.
- La Institución se compromete a brindar un espacio adecuado para la instalación de un Aula Digital poniéndolo a disposición del Ministerio.
- Las actividades y capacitaciones de alfabetización digital serán dictadas por personal de la Secretaría sin que implique mayor erogación para el Ministerio.
- Duración del Convenio: 2 años, con prórroga automática, por idéntico plazo, si ninguna de las partes manifiesta voluntad de no prorrogarlo (se fijan plazos).
- La Institución tiene a cargo la contratación de un seguro de responsabilidad civil para cubrir eventuales siniestros que pudieran suceder durante el desarrollo de las actividades.

El Convenio de colaboración con instituciones / empresas (Anexo III) que:

- Las partes: se obligan a la mutua colaboración, cooperación y trabajo en equipo para el correcto cumplimiento del convenio.
- La Institución / empresa se compromete a ejecutar las prestaciones detalladas en el Anexo I que forma parte integrante del presente (convenio) en el marco del Programa INTEC.
- Se deja expresamente establecido no implica para el MHYDHGC erogación presupuestaria alguna.
- También tiene una duración de 2 años a partir de su suscripción, pudiendo ser prorrogado de común acuerdo por idéntico período.

De la información relevada surge que se han suscripto 11 convenios para la instalación de aulas digitales en el marco el Anexo II de la normativa de creación (todos durante el año 2019) y 1 convenio en el marco del Anexo III (también durante dicho año). El relevamiento de los convenios suscriptos se desarrolla en el apartado 6.3.1. Se aclara que ninguno de los 12 convenios suscritos fue firmado con vigencia o durante el año auditado.

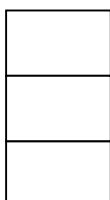
5.3.2. Normativa interna: Bases y Condiciones del Programa

Al ser requerida la normativa interna para el desarrollo del Programa auditado (manuales de procedimientos, de circuitos internos, protocolos de actuación e intervención, de articulación con sectores de organismos nacionales y de áreas administrativas / técnico profesionales que conforman el Programa) la DGPDS informó -en respuesta a la Nota AGCBA N°1687/19- que “No se cuenta con manuales ni protocolos para el desarrollo del Programa, ya que el procedimiento está regulado en las bases y condiciones”.

Las Bases y Condiciones han sido las siguientes:

RESOL-2016-386-SECTED (16-08-2016):

- Regula el procedimiento de entrega de los dispositivos móviles gratuitos.
- Aprueba el Reglamento del Programa de Inclusión Tecnológica INTEC (Anexo





l) y las Bases y Condiciones del Programa (Anexo II).

- Faculta a la DG de Nuevos Estándares y Tecnología a llevar adelante el Programa.

RESOL-2017-9-SECISPM (10-11-2017):

- En los considerandos se hace referencia a la necesidad de efectuar modificaciones a la reglamentación vigente para facilitar la accesibilidad al programa y lograr mayor inclusión social de los adultos mayores.
- Aprueba las Bases y Condiciones del Programa INTEC para la entrega de dispositivos móviles o tablets. (Anexo I) y el modelo de contrato de comodato de tablet. (Anexo II).
- Faculta a la DGPDS a llevar adelante el proceso de selección, entrega y verificación del cumplimiento de las condiciones para acceder al Programa acorde a las nuevas condiciones establecidas.
- Establece su publicación en el Boletín Oficial de la CABA y en el sitio de Internet del GCABA. Para su conocimiento y demás efectos: comunica al Ministerio y a la DGPDS.

RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19 (07-05-2019):

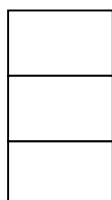
- Plantea que resulta necesario establecer las Bases y Condiciones del Programa INTEC, que incorporen las etapas de sorteo y adjudicación de las tablets para lograr una mayor inclusión social de las personas mayores.
- Aprueba las Bases y Condiciones que regirán el proceso de inscripción, sorteo, adjudicación y entregas de dispositivos móviles o tablets (Anexo I) y el Modelo de Comodato y Acta de devolución de tablet (Anexo III).
- Faculta a la DGPDS a llevar adelante el proceso de inscripción, sorteo, adjudicación, entrega y verificación del cumplimiento de las condiciones para acceder al Programa acorde a las nuevas condiciones establecidas.

RESOLUCIÓN N° 89/SECISPM/19 (23-05-2019):

- Modifica parcialmente la resolución anterior: en el Anexo I (Bases y Condiciones) incorpora el punto 17 "Datos Personales – Consentimiento".

Las resoluciones de aprobación de Bases y Condiciones establecen requisitos para acceder a la condición de destinatario y/o beneficiario y definen diferentes criterios de admisibilidad. Del mismo modo con la documentación a presentar; y la exigencia y características generales de la capacitación obligatoria posterior a la entrega de la tablet. El hecho de participar en el Programa implica el total conocimiento y aceptación de las Bases y Condiciones.

En general, las Bases y Condiciones han mantenido su ordenamiento en los mismos apartados o puntos, aunque su contenido ha variado. A continuación los que integran la vigente en el período auditado (RESOL-2017-9-SECISPM):





- 1) Consideraciones generales. Objeto.
- 2) Aceptación de las Bases y Condiciones.
- 3) Inscripción.
- 4) Requisitos de admisibilidad.
- 5) Criterios de Asignación.
- 6) Notificación.
- 7) Documentación a presentar.
- 8) Entrega.
- 9) Capacitación.
- 10) Obligaciones del comodatario.
- 11) Prohibiciones.
- 12) Baja del beneficio.
- 13) Descarga del software.
- 14) Responsabilidad.
- 15) Extinción del comodato.
- 16) Solución de controversias.

A continuación se resumen los puntos centrales de las Bases y Condiciones vigentes en el período auditado, y algunas diferencias respecto a las demás:

Condiciones para ser destinatarios o potenciales beneficiarios del Programa:

- Ser mayor de 60 años y acreditar una residencia mínima, inmediata e ininterrumpida de un 1 año en la CABA.
- Modalidad de inscripción mediante página Web o por comunicación al 147. En la aprobada en 2019 solo por página Web.

Requisitos de admisibilidad / criterios de priorización:

En las dos primeras resoluciones se fijaron diferentes requisitos de admisibilidad y priorización si la cantidad de inscriptos o potenciales beneficiarios fuera superior al stock de tablets disponibles. En la tercera se realiza el sorteo de las tablets entre los inscriptos que cumplan con las Bases.

En la vigente en 2018 se tenía en cuenta la priorización y asignación a adultos mayores con percepción de jubilación mínima. Si fuera superior la cantidad de potenciales beneficiarios: sorteo.

Capacitación:

Todas las bases y condiciones establecen la obligatoriedad de la capacitación, luego de la entrega de la tablet. Los términos y características de la



capacitación se han ido modificando.

En la RESOL-2017-9-SECISPM se establece que consta de 4 encuentros (1 por semana) de una hora y media cada uno en un aula digital que se asigna según la cercanía del domicilio del beneficiario.

En la RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19 cambia: 1 encuentro de una hora y media en un plazo de 6 meses de recibida la tablet. Si no se realiza en ese plazo, el organizador cuenta puede retirar el dispositivo y el comodatario debe restituirlo.

Pérdidas de Beneficio:

Se establecen las siguientes causales de pérdida del beneficio:

- En la RESOL-2017-9-SECISPM los motivos son: a) no asistir a las instancias de entrega del dispositivo; b) no realizar la capacitación. La comunicación de baja será notificada mediante los medios de notificación vigentes y aprobados por la Ley de Procedimientos Administrativos de la CABA.
- En la RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19: se agrega que la pérdida del beneficio en ningún caso importará para los beneficiarios derecho a reclamo y/o acción y/o indemnización y/o compensación económica o de cualquier índole comprometiéndose a mantener indemne de cualquier tipo de responsabilidad al GCABA. No se menciona la forma de comunicación de la baja.

Contrato de Cesión y/o Comodato:

En la RESOL-2017-9-SECISPM: se firma un contrato de comodato (en la previa se entregaba el dispositivo mediante firma de contrato de cesión precaria).

Las causales de extinción son: a) incumplimiento de capacitación o cualquier requisito de las Bases y Condiciones; b) destrucción, pérdida o robo de la tablet; c) voluntad unilateral del comodatario o del comodante; d) muerte del comodatario (debe ser restituida al comodante).

El comodatario se obliga a usar y conservar la tablet con prudencia y diligencia, utilizándola conforme al destino convenido según las Bases y Condiciones.

Resolución de conflictos:

- En la RESOL-2017-9-SECISPM: los beneficiarios se comprometen a solucionar amigablemente las diferencias que se susciten sobre cualquier aspecto relativo a la interpretación y/o ejecución del Programa. De no ser posible, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción. No se mencionan misceláneas.
- En la RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19: se mantienen las mismas condiciones



de solución de controversias. Como Misceláneas se establece que el Organizador determinará el criterio a aplicar en cualquier situación no prevista expresamente en las Bases. Se reserva los derechos para efectuar cualquier tipo de modificación en el Programa y de extenderlo o suspenderlo a su solo arbitrio (sin previo aviso y sin derecho a reclamo alguno).

Antes de este apartado de Misceláneas, en la modificación parcial de las Bases y Condiciones mediante Resolución N° 89/SECISPM/19 (23 de mayo de 2019), se introdujo el punto 17 “Datos personales – Consentimiento”.

En el articulado de esta Resolución se establece su publicación en el Boletín Oficial y en el sitio de Internet del GCABA; en tanto para su conocimiento y demás efectos su comunicación al Ministerio y a la DGPDS. Fue publicada en el B.O. N° 5627 (del 29 de mayo de 2019) y se puede acceder a su contenido en el buscador de normativas del sitio Web del GCABA.

Sorteo:

Las Bases establecen diferentes posibilidades de asignación de dispositivos / tablets por sorteo.

La RESOL-2017-9-SECISPM establece que de acuerdo a la cantidad de tablets disponibles para la entrega se priorizará y asignará automáticamente a las personas que reciban un monto menor o igual a una jubilación mínima.

Si el número de potenciales beneficiarios fuera superior al stock de tablets disponibles se realizará sorteo para determinar el listado de beneficiarios. Si la cantidad de tablets disponibles para la entrega fuera superior a la cantidad de potenciales beneficiarios se entregará el stock remanente a aquellos que reciban un monto igual o menor a dos jubilaciones mínimas, mediante sorteo.

- En la RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19 el sorteo es la única vía de asignación.

A continuación se grafican los procesos y circuitos sustantivos establecidos en las Bases y Condiciones con la utilización de diagramas de flujos o procesos⁵:

- Resolución N° 9/SECISPM/17: entrega de tablets.
- Resolución N° 81/SECISPM/19: inscripción, sorteo, adjudicación y entrega de tablets.

⁵ Las simbologías de referencia se adjuntan en el Anexo N° 2.

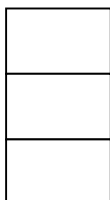
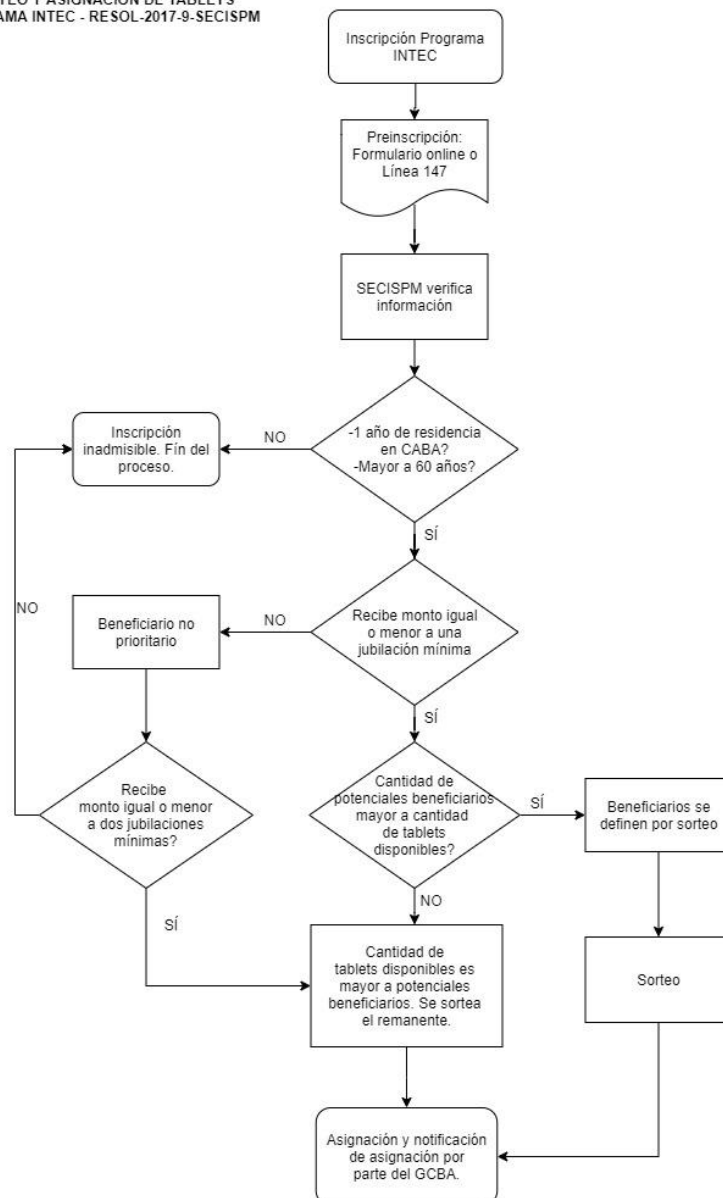




Gráfico N° 2
Durante 2018 1ra. parte del Circuito del Programa INTEC: Inscripción,
sorteo y asignación de tablets

CIRCUITO DE INSCRIPCIÓN,
SORTEO Y ASIGNACIÓN DE TABLETS
PROGRAMA INTEC - RESOL-2017-9-SECISPM

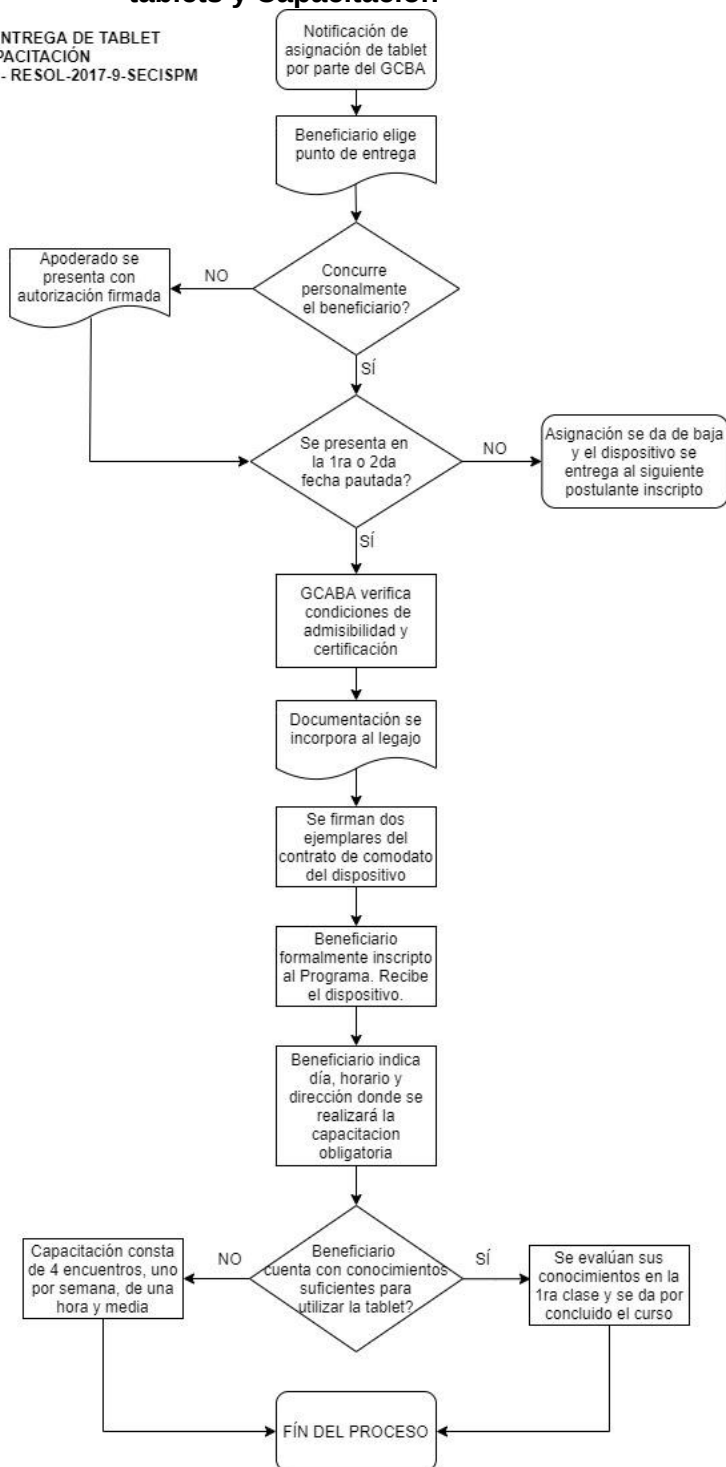


Elaboración propia en base a Bases y Condiciones del programa auditado



Gráfico N° 3
Durante 2018 2da. parte del Circuito del Programa INTEC: Entrega de tablets y Capacitación

CIRCUITO DE ENTREGA DE TABLET
Y CAPACITACIÓN
PROGRAMA INTEC - RESOL-2017-9-SECISPM



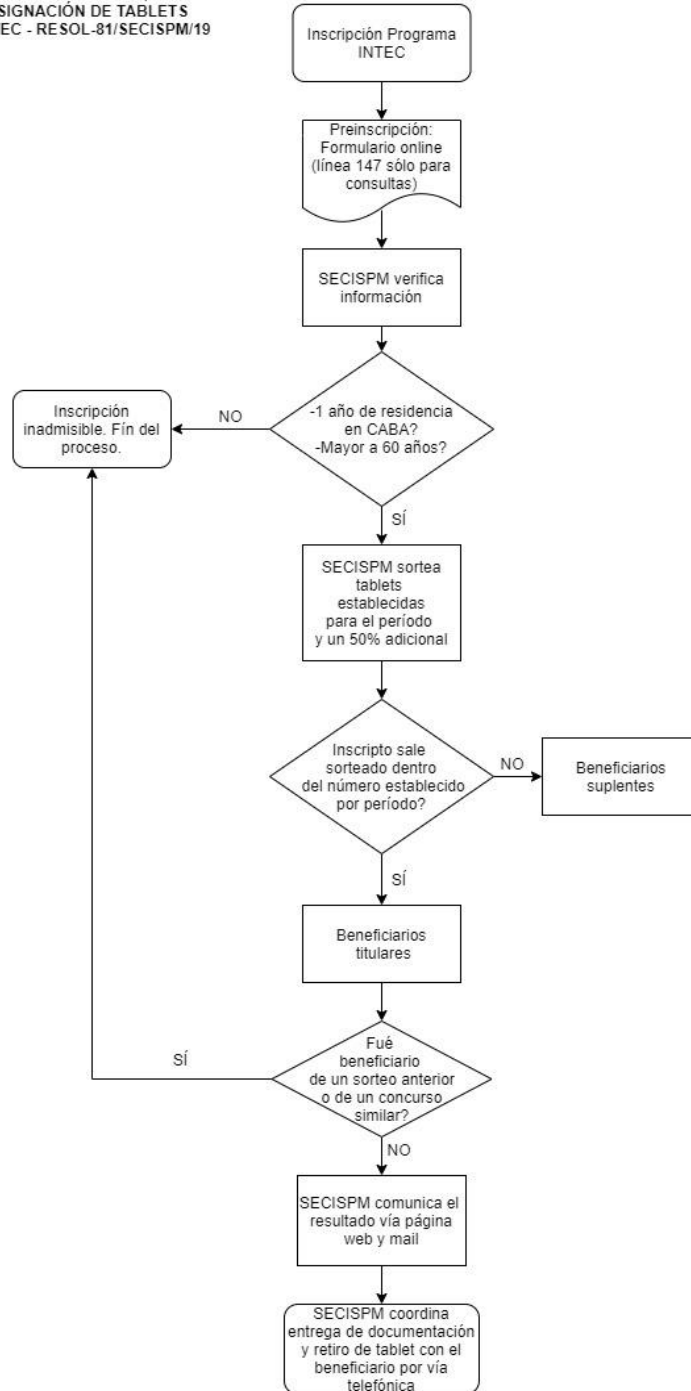
Elaboración propia en base a Bases y Condiciones del programa auditado

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



Gráfico N° 4
Desde mayo 2019 1ra. parte del Circuito del Programa INTEC: Inscripción, sorteo y asignación de tablets

CIRCUITO DE INSCRIPCIÓN,
SORTEO Y ASIGNACIÓN DE TABLETS
PROGRAMA INTEC - RESOL-81/SECISPM/19

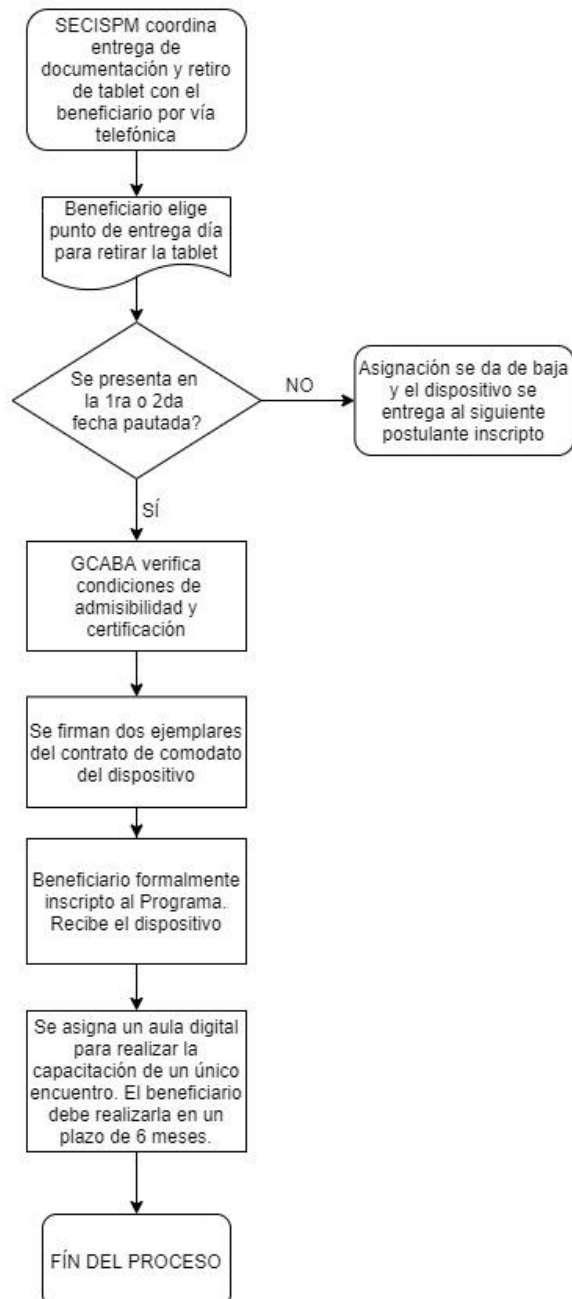


Elaboración propia en base a Bases y Condiciones del programa auditado



Gráfico N° 5
Desde mayo 2019 2da. parte del Circuito del Programa INTEC: entrega de tablets y capacitación

CIRCUITO DE ENTREGA DE TABLET
Y CAPACITACIÓN
PROGRAMA INTEC - RESOL 81/SECISPM/19



Elaboración propia en base a Bases y Condiciones del programa auditado



Del relevamiento general de las Bases y Condiciones se determina que:

- Las bases y condiciones fueron modificadas en cuatro oportunidades entre 2016 y 2019⁶. En los respectivos considerandos de las bases y condiciones RESOL-2017-9-SECISPM y RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19 se especifica que se modificaron para facilitar la accesibilidad al Programa y lograr mayor inclusión de los adultos mayores. Para ello principalmente se cambió el circuito de adjudicación y se redujeron los requisitos de acceso al Programa a favor del objetivo primordial del Programa. No obstante, en la RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19 la inscripción se limita exclusivamente a través Internet.

En las Bases y Resoluciones aprobadas por la RESOL-2017-9-SECISPM (vigente en el período auditado):

- Se modificó (y se amplió) el objeto del Programa: pasó a ser de recibir gratuitamente un dispositivo móvil con software “+ simple” a fomentar la inclusión y alfabetización digital mediante entrega de Tablet con software “+ simple” preinstalado. Se deja de utilizar la figura legal de cesión precaria establecida en la RESOL-2016-386-SECTED y se establece la figura del contrato de comodato (hace entrega del uso de una cosa para un fin determinado). En todas las Bases y Condiciones se establece que los dispositivos sean recibidos de forma gratuita.

La figura legal del contrato de comodato es aplicable al Programa auditado: un contrato en el cual se entrega el uso de una cosa para un fin determinado.

⁶ En oportunidad del descargo (remitido el 11/11/2020) la DGPDS envió copia de la Resol-2020-86-GCABA-SECISMP del 9 de junio de 2020 que deja sin efecto la normativa anterior y aprueba las nuevas Bases y Condiciones. La Resolución que modifica las Bases y Condiciones agrega el apartado número 19, que se expone a continuación (en los considerandos se hace mención a la situación de la pandemia, la emergencia sanitaria, la declaración de Secretaría de Integración Social para Personas Mayores y sus organismos dependientes como “Áreas de máxima esencialidad e imprescindibles durante la vigencia de la pandemia”; al inciso a del artículo 4° del Decreto N° 147/20 que faculta a las autoridades con rango no inferior a Director General a “establecer protocolos y procedimientos de trabajo acordes a la situación epidemiológica actual, asegurando la prestación de los servicios”):

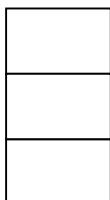
19- SITUACIONES EXCEPCIONALES

La Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible, de manera excepcional y cuando las circunstancias lo ameriten podrá designar nuevos beneficiarios, exceptuando cumplir con el procedimiento previstos en los puntos 4.2 (*comentario del equipo auditor: el punto 4.2. de la normativa se refiere al procedimiento de inscripción exclusiva por página web*) y 5 del presente (*comentario del equipo auditor: este punto se refiere al procedimiento de Sorteo y Adjudicación*), en los siguientes casos:

19.1 Durante la vigencia de la emergencia sanitaria originada por la pandemia del COVID-19.

19.2 En situaciones de emergencia social o sanitaria declarada por autoridad competente.

19.3 Las personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad o sean habitantes de barrios populares, con la finalidad de promover la inclusión tecnológica.





- El contrato de comodato no especifica las características técnicas de la tablet: el beneficiario tiene que conocer aquello que se le entrega, de acuerdo a lo que se establece en este tipo de contratos.
- El beneficiario no recibe el certificado de garantía con la descripción del equipo. Se establece un plazo de la garantía menor que el que establece la ley.
- El comodatario tiene que realizar la capacitación para su correcto uso y darle el uso para el que fue otorgada. No quedan establecidos los mecanismos para verificar si el adulto mayor está en condiciones de usar de forma correcta la tablet. De ahí la importancia de la capacitación obligatoria que presenta un alto porcentaje de incumplimiento, como se expone en el apartado estadístico.
- Se determina un mecanismo amigable de solución de conflictos: no se aclara si por medio de un procedimiento de mediación o bien de manera informal.
- No se aclara el procedimiento de baja al Programa, ni cómo se instrumenta en la práctica el circuito de restitución de las tablets.

En las Bases y Condiciones aprobadas por la RESOLUCIÓN 81-SECISPM-19 se estableció realizar la adjudicación por sorteo (ante escribano público) para lograr mejor inclusión social de los adultos mayores. Este proceso brinda mayor transparencia al proceso de adjudicación de tablets a los adultos mayores.

5.3.3. Marco normativo externo: Convenios ENACOM - GCBA⁷

Convenios Marco de Cooperación

En respuesta a las Notas AGCBA N° 1687/19 y N° 2161/19 se han obtenido los convenios suscriptos con el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) para el funcionamiento del Programa auditado.

El Convenio Marco de Colaboración suscripto entre el ENACOM y el GCBA fue celebrado el 10 de enero de 2017, conforme lo establecido por la Ley Nacional N° 27.078 "Argentina Digital". El objeto fundamental de la Ley es facilitar el acceso de la totalidad de los habitantes de la República Argentina a la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad.

Este Convenio prevé que las acciones que las partes lleven adelante se instrumenten mediante Acuerdos Específicos a suscribirse entre los titulares del ENACOM (dependiente del Ministerio de Comunicación) y la Secretaría de Tercera Edad (dependiente del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano).

⁷ Se expresa "GCBA" textualmente en los convenios.



El posterior Convenio Marco se firmó en mayo de 2019 (el ENACOM dependía de la Secretaría de Modernización). Los antecedentes hacen mención a la misma Ley Nacional que en Convenio previo. Expresamente se señalan las responsabilidades primarias de la SECISPM en el diseño e implementación de políticas para la asistencia integral, protección de derechos, inclusión social y el acceso a las nuevas tecnologías a las personas mayores. En el Convenio Marco previo se las nombraba como políticas sectoriales trazadas e implementadas por el GCBA.

A continuación, la síntesis de ambos:

Cuadro N° 3 Convenios Marco de Colaboración ENACOM / GCBA		
	1er. Convenio	2do. Convenio
Fecha	10 de enero de 2017	2 de mayo de 2019
Duración	1 año, considerándose automáticamente prorrogado por idéntico período, por única vez	2 años, considerándose prorrogado por idéntico período, por única vez
Objeto	Brindar colaboración mutua y asistencia técnica operativa entre las partes para el desarrollo de políticas dirigidas a facilitar el acceso a la conectividad	
Partes	ENACOM (representado por su Presidente / GCBA representado por el Jefe de Gobierno)	

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS y la SECISPM

Acuerdo / Convenio específicos: provisión del componente hardware y cesión del componente software

El primer Acuerdo Específico se suscribió el 5 de mayo de 2017: entre sus antecedentes presenta lo acordado en el Convenio Marco y una nota de fecha 29-03-2017 que remite el Jefe de Gobierno de la CABA proponiendo al ENACOM la extensión a nivel nacional de un programa de similares características del Programa "+ Simple" desarrollado en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Vale aclarar que en el Acuerdo Específico se hace referencia a la Resolución ENACOM N°3848 (del 4 de mayo de 2017) que aprueba el "Programa Nacional de Acceso a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Adultos Mayores", en adelante "EL PROGRAMA".

El 2 de mayo de 2019 se celebró el siguiente Convenio Específico, que tiene como antecedente lo acordado en el Acuerdo Específico de 2017, el Convenio Marco de 2019 en sus cláusulas 2° y 3° y la aprobación mediante Resolución ENACOM N° 1854 de fecha 18-12-2018 del Programa Nacional de Acceso a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Adultos Mayores y Mujeres que residen en zonas rurales (EL PROGRAMA).

En este Convenio Específico, a diferencia del anterior, se hace referencia expresa al Programa INTEC en CABA en los antecedentes. Se indica la normativa de creación y el objetivo primordial y se aclara que en adelante se lo denominará "Programa INTEC" en el texto del Convenio. Se hace mención de



las Bases y Condiciones del Programa auditado, mediante la “Resolución N° 9/SECISPM/17 y modificatorias”. Salvo mención a EL PROGRAMA, en lo que respecta a las obligaciones de las partes se establecen directamente conforme el Programa INTEC.

A continuación, la síntesis del Acuerdo y Convenio específicos suscriptos:

Cuadro N° 4 Acuerdo Específico / Convenio Específico ENACOM / GCBA		
	1er. Acuerdo	2do. Convenio
Fecha de	5 de mayo de 2017	2 de mayo de 2019
Duración	1 año desde su suscripción (o hasta la finalización del Convenio Marco). Plazo prorrogable automáticamente por idéntico período y por única vez (salvo comunicación fehaciente anticipada no menor a los 30 días del vencimiento)	2 años desde la fecha de suscripción o hasta la fecha de finalización del Convenio Marco (lo que suceda primero). Igual prórroga y condiciones de extinción o continuidad que el convenio anterior
Partes	ENACOM (representado por su Presidente) / GCBA (representado por Secretario de Sec. de Tercera Edad / Sec. de Integración Social para Personas Mayores)	
Objeto	Ejecución de prestaciones por parte del GCBA y el ENACOM tendientes a la implementación del PROGRAMA (Prog. Nac.de Acceso a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Adultos Mayores) mediante cesión gratuita del uso del software + Simple y provisión de 25.000 tablets, respectivamente, para que el GCBA proceda a su entrega	Igual pero para la provisión de 30.000 tablets
Principales obligaciones del GCBA: respecto del software (cláusulas 2°, 4° y 5°)	Ceder al ENACOM de forma gratuita la licencia del uso del software descrito en el Anexo I, para su instalación en las tablets objeto del PROGRAMA	Se mantienen las obligaciones del GCBA
	Adaptarlo a las especificaciones y requerimientos que indique el ENACOM	
	Realizarle modificaciones y/o actualizaciones que estime necesarias para su buen funcionamiento	



Principales obligaciones del GCBA: respecto de las tablets (cláusulas 2°, 6°, 7°, 8°, 9° y otras)	Recibirlas: desde el mes de agosto de 2017 en la forma que se determine y en el lugar que determine el GCBA y resguardarlas. Entregar las tablets a los beneficiarios de EL PROGRAMA: el GCBA designa el personal para entregar las tablets a los beneficiarios que el ENACOM informe mediante el aplicativo web correspondiente y en las fechas y horarios que allí se establezcan.	Las mismas obligaciones pero con expresa referencia al Programa INTEC y sus Bases y Condiciones: Recibir las tablets desde el mes de junio de 2019 y resguardarlas hasta la entrega a los beneficiarios del Programa INTEC. Efectuar el proceso de inscripción, sorteo, adjudicación y entrega conforme bases y condiciones del Programa INTEC. Entregar las tablets a los beneficiarios del Programa INTEC a través del personal que el GCBA designe. Capacitar a los beneficiarios del Programa INTEC en las fechas que el GCBA comunique. Remitir, luego de las entregas, al ENACOM el listado de los beneficiarios del Programa INTEC.
	Se prevén las obligaciones de capacitación de beneficiarios en las fechas y horarios que el ENACOM informe a través del aplicativo web, actas de recepción de tablets, contratos de adhesión, características de lugares de entrega y capacitación, etc.	Se prevén obligaciones de capacitación de beneficiarios por parte de personal designado por el GCBA (capacitado por el ENACOM), en fechas y horarios que el ENACOM informe a través de aplicativo web, características de lugares de entrega y capacitación, actas de recepción, etc.
Principales obligaciones del ENACOM (cláusulas 1°, 3° 5°, 6°)	Proporcionar las tablets.	Se mantiene.
	Informar al GCBA la/s fecha/s en que recibirá las tablets y las adaptaciones y adecuaciones que estime realizar al software + Simple.	Se mantiene. La recepción está a cargo del Sec. de Sec. Integración Social para Personas Mayores (o quien designe).
	Permitir al personal designado por el GCBA el acceso al aplicativo web e informarle -a través del aplicativo- los datos de los beneficiarios y las fechas y horarios de entrega de las tablets, entre otras.	No se mantiene y se agrega: El ENACOM proveerá al GCBA la información del servicio de garantía de fábrica.
	Instruir al personal de GCBA a cargo de la capacitación y proveer instructivos para los capacitadores.	

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS y la SECISPM

Por lo establecido en la Cláusula 15° de ambos documentos, el GCBA asume la obligación de divulgar en todas las actividades enmarcadas en EL PROGRAMA que se ejecutan con financiamiento del ENACOM y/o del Fondo Fiduciario del Servicio Universal. Deberá -a tal efecto- emplear el logotipo que identifica al ENACOM en cualquier medio que difunda a EL PROGRAMA, incluyendo en los lugares de entrega y capacitaciones.

Además, se especifica que el GCBA se compromete a mantener indemne al ENACOM de cualquier reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan surgir por daños a personas o bienes ocasionados en el marco de la realización de ambos Convenios / Acuerdos Específicos (cláusula 17°). También es



importante resaltar que conforme la modificación de las bases y condiciones (mediante Resolución 81-SECISPM-19 del 7 de mayo de 2019) se estableció que la pérdida del beneficio en ningún caso importará para los beneficiarios derecho a reclamo y/o acción y/o indemnización y/o compensación económica o de cualquier índole comprometiéndose a mantener indemne de cualquier tipo de responsabilidad al GCBA.

Las conclusiones del relevamiento de los Convenios marco y Acuerdo / Convenio se especifican en el apartado de Convenios suscriptos 6.3.2.

5.4. Recursos Humanos

Dotación del Programa Auditado

La dotación del Programa auditado estuvo conformada a diciembre de 2018 por un total de 65 agentes. A continuación se expone la síntesis del relevamiento de la conformación de la dotación del Programa auditado durante 2018⁸:

Cuadro Nº 5 Situación de Revista de la Dotación RR.HH.

Situación de Revista	Cantidad	Porcentaje
Contrato de Locación Servicios	50	76,9
Planta Transitoria	10	15,4
Asistencia Técnica UBA	4	6,2
Gerente Operativo	1	1,5
Total agentes	65	100

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

Cuadro Nº 6 Nivel de Instrucción de la Dotación RR.HH.

Nivel de Instrucción	Cantidad	Porcentaje
Secundario	34	52,3
Carrera de Grado en curso	15	23,1
Carrera de Grado	5	7,7
Tecnicatura	4	6,2
Secundario en curso	2	3,1
Secundario Incompleto	2	3,1
Sin datos	2	3,1
Tecnicatura en curso	1	1,5
Total	65	100,1

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

Cuadro Nº 7 Lugar de desempeño (lugar físico) de la Dotación RR.HH.

Referencias (lugar físico)	Cantidad	Porcentaje
Descentralizados	32	49,2
Punto fijo oficina	24	36,9
Rotativos (aula/oficina/PE)	9	13,8
Total agentes	65	99,9

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

⁸ Información suministrada por la DGPDS en respuesta a la Nota Nº 1687/19.



El 49,2% de la dotación corresponde a personal que cumple sus funciones en las distintas aulas digitales del Programa, el 36,9% a personal que se desempeña en el punto fijo oficina (base de la Gerencia Operativa) y el 13,8% restante a personal rotativo (aulas, oficina y puntos de entrega).

Cuadro N° 8 Cargo o Función de la Dotación RR.HH.

Cargo o función que desempeña	Cantidad	Porcentaje
Capacitador	33	50,8
Comunicación y contenidos	8	12,3
Capacitador- Administrativo	7	10,8
Administrativo	7	10,8
Atención Telefónica Orientación	5	7,7
Punto de Entrega	1	1,5
Atención al público	1	1,5
Perfil IT	1	1,5
Carrera Gerencial	1	1,5
Administrativo-RRHH	1	1,5
Total agentes	65	99,9

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

La DGPDS explicó en respuesta a la Nota N° 187/2020 que el cuerpo de capacitadores no estaba asignado a un aula de forma fija: podía variar según el día y el aula digital, sumado a la rotación de los agentes en caso de licencias.

En 2019 al igual que en 2018 los capacitadores representaron la mayor parte de las funciones de la dotación:

Cuadro N° 9 Agentes con función de capacitación Año 2018 y 2019

Cantidad de Capacitadores				
Total en 2018	Total en 2019	Solo en 2018	Solo en 2019	En 2018 y en 2019
40	31	15	6	25

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

La conformación de la dotación (2019 a octubre) se sintetiza a continuación:

Cuadro N° 10 Dotación total y Situación de Revista entre 2018 y 2019

Situación de Revista	Año 2018		Año 2019	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Gerente Operativo	1	1,5	1	1,8
Planta Transitoria	10	15,4	7	12,7
Contrato de Locación Servicios	50	76,9	44	80,0
Asistencia Técnica UBA	4	6,2	3	5,5
Total agentes	65	100,00	55	100,0

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS



De la descripción de la dotación de 65 agentes de Recursos Humanos del Programa auditado se han relevado como aspectos centrales que:

- El 76,9% corresponde a Contratos de Locación de Servicios. No se cuenta con agentes en planta permanente.
- Más de la mitad (52,3%) alcanzó el título secundario; y el 23,1% está cursando una carrera de grado.
- El 63,1% cumple sus tareas en aulas digitales (49,23%) y/o puntos de entrega (13,8% rotativos) en vinculación con el desarrollo del componente aulas digitales (capacitación) y el circuito de entrega del componente hardware del Programa. El resto de forma exclusiva en la sede de la Gerencia Operativa.
- Este porcentaje mayoritario guarda relación directa con la función desempeñada puesto que el 50,8% del total (33 agentes) ejercen tareas exclusivamente como capacitadores, y otros 7 como capacitadores y administrativos (10,8% más).
- El siguiente porcentaje corresponde a las tareas relacionadas con el componente software del Programa: se identifican 9 agentes en total sumando a los de Perfil IT y Comunicación y Contenidos (13,8%).
- En el año 2018 la dotación estuvo conformada por 10 agentes más en relación a la del año siguiente (15,4%).

La cantidad de capacitadores en 2018 fue superior a la del año siguiente:

- De los 40 capacitadores de 2018: el 62,5% (25) tuvo continuidad en 2019.
 - En el año 2019 había 9 capacitadores menos: 31 agentes en 2019 y 40 agentes en el año anterior, lo cual representa un 22,5% del total de 2018.
- Se verificó una rotación de agentes para esta función en ambos años: 15 agentes capacitadores formaron parte exclusivamente de la dotación en 2018; mientras 25 capacitadores integraron la dotación en ambos periodos. En 2019 ingresaron 6 agentes nuevos para las tareas de capacitación.

Contratos de locación de servicios: perfil de la dotación

La SECISPM remitió copia de 44 contratos de la contratación de recursos humanos para cumplir tareas en el Programa INTEC⁹, los que han constituido el 80% de la dotación durante 2019. Del relevamiento efectuado a dichos contratos se surgen los siguientes datos:

Tareas a desempeñar:

Las tareas a desempeñar identificadas en la totalidad de los contratos prestan relación con los perfiles necesarios para la implementación de los componentes del Programa. Son las siguientes:

- Capacitación: 21 agentes.

⁹ En respuesta a la Nota AGCBA N° 2161/19.

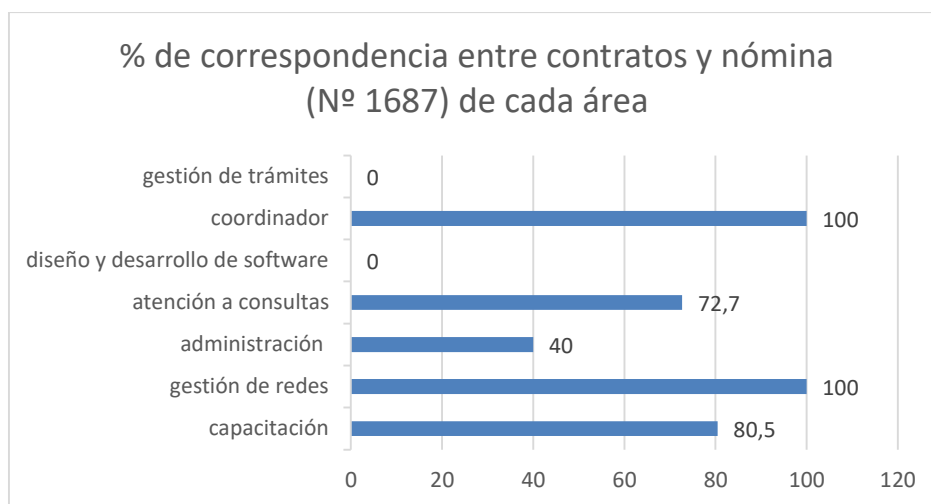


- Gestión de redes 4 agentes.
- Administración: 5 agentes.
- Atención a consultas: 11 agentes.
- Diseño y desarrollo de software: 1 agente.
- Coordinador: 1 agente.
- Gestión de trámites: 1 agente.

Al igual que el año anterior, la tarea con mayor cantidad de agentes es la de capacitación representando un 47,7% del total.

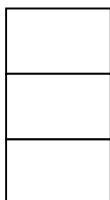
En base a la información suministrada por la DGPDS en respuesta a la Nota AGCBA N° 1687/19 y a la SECISPM en respuesta a Nota AGCBA N° 2161/19 se relevó la información respecto a las tareas a desempeñar de los contratos y en la nómina de RR.HH.

Gráfico N° 6 Áreas de Trabajo de Agentes: contratos y nómina



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

De la información expuesta surge que en 32 casos existe (72,7%) coincidencia entre la tarea a desempeñar que figura en el contrato y la que consta en la nómina. En los que no existe (12 casos) puede resultar que los agentes hayan sido contratados para una función y posteriormente hayan cumplido otra dada la diferencia de tiempo entre la emisión del contrato y de la nómina de RR.HH.





5.5. Presupuesto

5.5.1. Estructura presupuestaria: apertura programática

El Programa auditado no cuenta con reflejo presupuestario en el ejercicio 2018: no le han sido asignados recursos financieros de acuerdo a lo que consta en la Ley de Presupuesto N° 5915 y el Decreto N° 495/17 (aprobatorio de la distribución administrativa de créditos).

Del Informe de Evaluación de la Cuenta de Inversión del ejercicio 2018¹⁰ surge que la apertura programática de la Jurisdicción 45 (Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano) estuvo conformada por un total de 36 Programas y/o categorías programáticas, con la siguiente clasificación:

- 1 actividad central
- 4 actividades comunes
- 2 programas instrumentales
- 29 programas finales

En la U.E. 498 (Secretaría de Integración Social para Adultos Mayores) la apertura estuvo conformada por 5 Programas y sus respectivas actividades:

- Programa 4 (Actividad Común a Programas 20, 21, 23, 24 y 30),
- Programa 21 (Hogar de Residencia Permanente y Transitoria)
- Programa 23 (Integración Social de Adultos Mayores)
- Programa 24 (Sistemas Alternativos a la Institucionalización)
- Programa 30 (Protección e Inclusión).

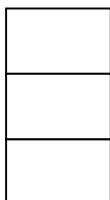
Entre éstos no se corroboró desagregación presupuestaria relativa al Programa auditado ni a la Gerencia Operativa.

De las mencionadas normativas presupuestarias del ejercicio 2018 -y del Informe de Evaluación de la Cuenta de Inversión de la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) 2018¹¹ surge que la apertura presupuestaria de la U.E. 490 Secretaría de Tercera Edad y U.E. 498 SECISPM ha estado conformada por los siguientes Programas con distribución de créditos¹²:

¹⁰ Con acceso 16 de abril de 2020: info.general/Cuenta de Inversión 2018/1. PDF C.I. 2018 COMPLETOS/IF-2019-20537226-GCABA-DGCG - OGEPU.pdf

¹¹ Con acceso el 16 de abril de 2020.

¹² El presupuesto 2019 ha sido aprobado por la Ley N° 6068 y la distribución de créditos por el N° Decreto 2/19.



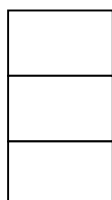


Cuadro N° 11 Programas con apertura / distribución de créditos en las UE Secretaría de Tercera Edad / Integración Social para Personas Mayores

Presupuesto y Cuenta de Inversión 2018		Presupuesto 2019		
Unidad Ejecutora: 490 Secretaría de Tercera Edad en Presupuesto / 498 Secretaría de Integración Social para Personas Mayores en Cuenta de Inversión		Unidades ejecutoras: 498, 495, 496 y 497		
Nro. y nombre del Programa	Actividades	Unidad Ejecutora	Programa	Actividades
4. Actividades comunes a los Programas 21, 23, 24 y 30.	1000 Conducción	498 Secretaría Integración Social Para Personas Mayores	4	Igual que en 2018
	2000 Administración y Servicios Generales			
21. Hogar de Residencia Permanente y Transitoria	1000 Conducción	495 DG de Dependencias y Atención Primaria	21	Igual que en 2018
	2000 Administración y Servicios Generales			
	10000 BAB Tercera Edad			
	12000 Atención Odontológica Integral			
	14000 Hogar Martín Rodríguez			
	15000 Hogar Guillermo Rawson			
	16000 Hogar San Martín			
	17000 Hogar Raimondi			
	18000 Hogar Gobernador Viamonte			
23. Integración Social de Adultos Mayores	20000 Hogares de Tránsito			
	15000 Promoción de la Participación y Calidad de Vida	UE 496 DG de Protección y Desarrollo Sostenible	30	Igual que en 2018
	16000 Apoyo a Centros de Jubilados			
24. Sistemas Alternativos a la Institucionalización	17000 Tercera en la Calle			
	14000 Asistencia Domiciliaria y Hospitalaria	497 DG de Promoción e Inclusión Social	23	15000 Promoción del Envejecimiento Activo, Saludable y Productivo
	15000 Subsidios Alternativos a la Institucionalización			
30. Protección e Inclusión	16000 Atención en Hogares de Día			
	14000 Supervisión a Establecimientos de Adultos Mayores	497 DG de Promoción e Inclusión Social	23	16000 Formación de RH Gerontológico
	15000 Proteger			
30. Protección e Inclusión	16000 Dispositivo de Alojamiento Protegido			
		497 DG de Promoción e Inclusión Social	23	17000 Apoyo a Centro de Jubilados

En la Descripción presupuestaria del Programa 4 (presupuestos 2018 y 2019) consta que: "El Programa de Nuevos Estándares y Tecnología tiene por objeto el de diseñar políticas tendientes a lograr una ciudad inclusiva y eliminar barreras sociales y físicas que dificulten la accesibilidad de los adultos mayores, promover el acercamiento de los adultos mayores al universo digital las nuevas tecnologías, como así también desarrollar actividades relacionadas con sus saberes y habilidades (S/Programa)".

Elaboración propia en base a Cuenta de Inversión 2018 y normativas presupuestos 2018 y 2019





Durante ambos años la apertura presupuestaria se integró de los mismos programas, con algunas diferencias: la Dirección General de la cual depende el Programa auditado pasa a ser una Unidad Ejecutora (la N° 496), a cargo del Programa N° 30 con idénticas actividades presupuestarias.

Como consta en el cuadro precedente, en relación con las responsabilidades primarias y/o acciones establecidas para la DGPDS y sus Gerencias Operativas, en el presupuesto aprobado 2018, la Evaluación de la Cuenta de Inversión 2018 y en el presupuesto sancionado 2019 consta la apertura programática y la descripción presupuestaria del Programa presupuestario N° 30 "Protección e Inclusión" con sus tres actividades.

De ese modo, el Programa presupuestario N° 30 -y sus respectivas actividades- cuentan con la asignación de recursos financieros con definición de metas físicas y de objetivos en correspondencia con la estructura orgánico funcional aprobada formalmente para una de las tres gerencias de la DGPDS¹³.

De ese modo, del relevamiento realizado surge que esta situación se ha mantenido como constante:

- No existe correspondencia entre la estructura y la apertura programática del presupuesto, el cual constituye una de las principales herramientas de gestión y control gubernamental: este Programa y la Gerencia en sí no cuentan con reflejo presupuestario en tanto no le han sido asignados créditos. Esta situación ha sido planteada en las recomendaciones del director general de la DGPDS en su informe final de Gestión¹⁴: "A nivel presupuestario hay que continuar trabajando con la Dirección General de Planificación y Presupuesto, o la que en el futuro la reemplace, para que la Gerencia Operativa Accesibilidad Integral y la Gerencia Operativa Innovación Orientación y Nuevas Tecnologías puedan tener reflejo presupuestario a través de la creación de los programas correspondientes".
- Esta situación apareja, además, la inexistencia de exposición de metas en la descripción presupuestaria y la falta de informes trimestrales de programación y de ejecución de metas de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 70 (de Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la CABA) y Decreto Reglamentario N° 1000/99¹⁵.

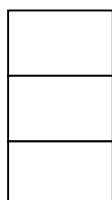
5.5.2. Recursos financieros relevados para la implementación del Programa

Mediante la Nota AGCBA N° 2162/19 se requirió a la DGPDS información respecto al origen y los montos de imputación de los gastos correspondientes

¹³ Ver Informe http://www.agcba.gov.ar/docs/inf-20181022_1858---GERENCIA-OPERATIVA-DE-PROTECCION-DE-DERECOS-DE-MAYORES..pdf

¹⁴ Informe final de gestión: 15 de septiembre de 2017 al 10 diciembre de 2019.

¹⁵ Artículos 23 y 71 de la Ley y su respectiva reglamentación.





al Programa auditado en los años 2018 y 2019, dado que no posee reflejo presupuestario en ninguno de los dos ejercicios presupuestarios.

Específicamente se solicitó información respecto a actividades, rubros y/o conceptos potenciales objeto de gastos operativos para el funcionamiento del Programa: recursos humanos, capacitaciones para adultos mayores, difusión, contrataciones del software y compras de tablets.

En la respuesta, la SECISPM adjuntó documentación sobre los puntos requeridos e indicó que “Los montos de imputación en los ejercicios 2018 y 2019 de los gastos correspondientes al Programa INTEC no fueron realizados por la Dirección General, razón por la cual se efectuó el pedido de información a la DGTALMDHYH mediante NOTA NO-2019-39500384-GCABA-SECISPM”.

Luego indicó que “los recursos financieros son los mencionados en los puntos anteriores para insumos y gastos operativos del Programa objeto de esta auditoría”. Asimismo especificó que “el Plan de Compras salió de manera integral desde la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible, y que no están diferenciados los rubros inherentes al Programa INTEC”.

A partir de la información suministrada por la SECISPM¹⁶ y por la DGPDS¹⁷ se procedió a realizar el relevamiento de los recursos financieros para afrontar gastos operativos del Programa auditado.

Los conceptos que se han relevado fueron los siguientes: contratación de recursos humanos (locaciones de servicios), antecedentes de licitaciones para adquisición de tablets, contratación para el aplicativo del software + Simple, contratación del servicio de call center y cajas chicas para capacitaciones.

5.5.2.1. Contratos de locación de servicios

Del total de los 65 agentes que conformaron la dotación del año 2018, 50 agentes (el 76,90% del total) fueron contratados a través de la modalidad de contratos de locación de servicios (CLS). Con la nómina de agentes CLS, se procedió a relevar la información de las contrataciones personales de la base de transacciones del Sistema SIGAF para la Jurisdicción 45 y su gasto imputado para el ejercicio 2018¹⁸.

Contrataciones personales en la UE 498 – SECISPM

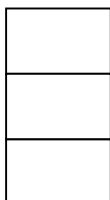
Del relevamiento efectuado en el listado de transacciones del SIGAF surge que las contrataciones personales de la SECISPM (UE 498) fueron imputadas en:

- El Programa 21 (Hogar de Residencia Permanente y Transitoria),
- El Programa 23 (Integración Social de Adultos Mayores) y

¹⁶ En respuesta a las Notas AGCBA N° 2161/19 y AGCBA N° 2162/19.

¹⁷ En respuesta a la Nota AGCBA N°1687/19.

¹⁸ Con acceso 11 de marzo de 2020: info.general/LISTADOS DE TRANSACCIONES 2018/O LIST TRANSAC JURIS 45 DES SOC 18.xlsx





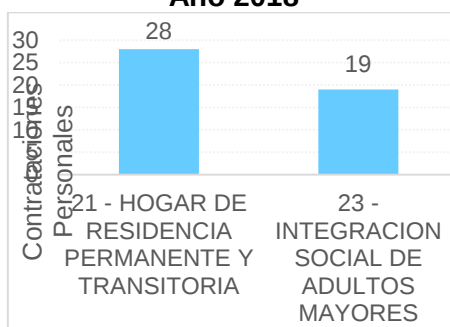
• El Programa 24 (Sistemas Alternativos a la Institucionalización).
El Programa 30 (Protección e Inclusión) que depende de la misma Dirección General que el Programa auditado (Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible) no registró imputación para contrataciones personales correspondientes a la partida principal 3.4 (Servicios técnicos y profesionales).

Respecto a los agentes informados por la DGPDS con CLS se identificó:

• La imputación de 47 agentes (94% del total de los 50 CLS) en dos Programas: 28 agentes en el Programa 21 (59,6% de los 47 agentes) y 19 agentes en el Programa 23 (40,4% de los 47 agentes).

Esta cantidad de agentes (47 contratos) representaron el 21,9% de un total de 214 contrataciones personales de la Unidad Ejecutora 498 en el período 2018.

**Gráfico N° 7 Contrataciones Personales imputadas en UE 498, por programa.
Año 2018**



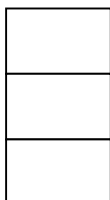
Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS y SIGAF

Al ampliar el relevamiento al total de la Jurisdicción 45 se identificó la imputación del gasto de la contratación de 1 agente en la UE. 462 (Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano): en el Programa 1 (Actividades Centrales) y Actividad 1 (Conducción).

De esta forma de los 50 agentes CLS del Programa auditado: el 97,9% de los CLS fueron imputados en la UE 498 y el 2,1% en la UE 462:

- El 94% (47 contratos) han sido imputados como Contrataciones Personales en los Programas 21 y 23 de la UE 498 SECISPM;
- El 2% (1 contrato) en el Programa 1 y en la Actividad 1 de la UE 462 Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano;
- El restante 4% (2 contratos) no se registra en otras UE de la Jurisdicción¹⁹.

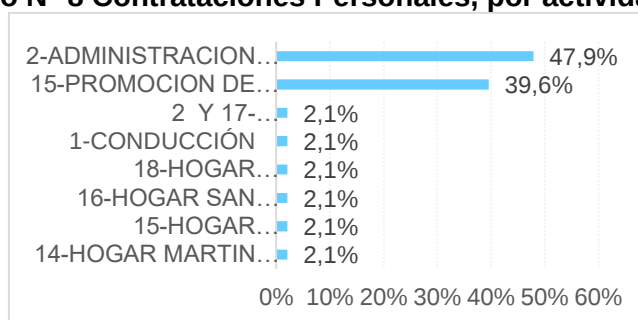
¹⁹ De la información suministrada por la DGPDS surge que se trata de dos agentes que prestaron servicios en puntos de entrega de tablets en 2018: uno tiene el alta como CLS el 01-05-2018 y el pase a Planta Transitoria el 30-12-2018; el otro no integra la dotación en 2019.



Sobre la actividad en la cual han sido imputados los 48 CLS, se relevó que:

- El 47,9% (23 contratos / agentes) en la Actividad 2 (Administración y Servicios Generales);
- El 39,6% (19 contratos / agentes) en la Actividad 15 (Promoción de la Participación y Calidad de Vida);
- El 10,4 % (5 contratos / agentes) en actividades de Hogares (Martín Rodríguez, Rawson, San Martín, Viamonte, Raimondi)²⁰;
- El 2,1 % (1 contrato / agente) en actividades centrales y conducción (UE 462).

Gráfico N° 8 Contrataciones Personales, por actividad, 2018



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS y SIGAF

En cuanto al gasto devengado del total de las contrataciones personales registradas en el SIGAF, en la UE 498 ascendió a \$ 8.677.104 y en la UE 462 a \$78.800. Para el Programa 21 y el Programa 23 de la UE 498 el gasto ascendió a \$5.439.638 y \$3.237.466, respectivamente:

Gráfico N° 9 Gasto devengado de CLS, por Programa. Año 2018



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS y SIGAF

²⁰ Un agente estuvo en el mismo año en dos actividades: Hogar Raimondi y Administración y Servicios Generales.



5.5.2.2. Licitaciones públicas para adquisición de tablets

En respuesta a la Nota AGCBA N° 2162/19 la SECISPM brindó documentación sobre contrataciones para compra de tablets con recursos financieros del GCABA. Informó que “en relación a las contrataciones para la compra de tablets en complemento a las entregadas por el ENACOM están las licitaciones que tramitaron mediante expedientes electrónicos EX 2016-133666115-DGCYC y EX2017-7165517-DGTALMHYDH con vigencia 2016 y 2017”.

Asimismo, señaló que “las tablets entregadas en el marco de las licitaciones fue de 75.000”, a la vez que se adjuntó copia de las resoluciones correspondientes. Es importante mencionar que del relevamiento efectuado surge que la mayor parte de las tablets entregadas durante 2018 tuvieron como fuente de provisión al GCABA, complementando, como indicó la SECISPM las provistas por el ENACOM. Más datos en apartado 6.5.2.

De este modo, la entonces Secretaría de la Tercera Edad presentó dos procedimientos de adquisición de tablets con Sistema Operativo Android que se llevaron adelante mediante licitación pública. La información de dichos procesos consta también en el sitio Buenos Aires Compras²¹.

A continuación la síntesis de la información relevada de la adquisición, a partir de los datos brindados por la SECISPM y el acceso a Buenos Aires Compras:

Cuadro N° 12 Adquisición de Tablets por la UE (2016)

Fecha	Documento	Normativa	Firma funcionario	Monto	Cantidad de tablets	Fuente
19/07/2016	Aprobación del Pliego de PCPyET	RESOL-2016-895-MHYDHGC	Ministra (MHYDHGC)	\$ 37.350.000	30.000	BAC / B.O.
22/07/2016	Dispone el llamado a Licitación	DI-2016-401-DGCYC	DG de Compras y Contrataciones	\$ 37.350.000	30.000	BAC / Nota AGCBA N° 2162
27/07/2016	Llamado a Licitación Pública	Publicación en Boletín Oficial N° 4931				BAC / Nota AGCBA N° 2162 / B.O.
07/10/2016	Adjudicación de la Licitación / Emisión de Orden de Compra	RESOL-2016-1213-MHYDHGC	Ministra (MHYDHGC)	Unitario de U\$S 83,22	30.000	BAC / Nota AGCBA N° 2162
				Total de hasta U\$S 2.496.600		

Elaboración propia en base a www.buenosairescompras.gob.ar, información suministrada por la información suministrada por SECISPM y Boletín Oficial CABA

²¹ Búsqueda por Número de proceso de compra en Sitio Buenos Aires Compras (BAC): (fecha de acceso el 14 de mayo de 2020).



En el año 2017 se llevó adelante un nuevo proceso de selección para la compra de tablets, cuya documentación fue remitida también por la SECISPM. A continuación la síntesis de la información relevada:

Cuadro N° 13 Adquisición de tablets por la UE 490 (2017)

Fecha	Documento	Normativa	Firma funcionario	Monto	Cantidad de tablets	Fuente
05/04/2017	Aprobación del Pliego PCPyET	RESOL-2017-129-SECTED	Secretario Tercera Edad (MHYDHGC)	\$ 51.999.900	30.000	BAC / Nota AGCBA N° 2162
05/04/2017	Dispone llamado a Licitación	RESOL-2017-129-SECTED	Secretario Tercera Edad (MHYDHGC)	\$ 51.999.900	30.000	BAC
10/04/2017	Llamado a Licitación Pública	Publicación en Boletín Oficial N°5105				BAC / Nota AGCBA N° 2162 / B.O.
07/06/2017	Aprueba la Licitación, Adjudicación y Emisión de Orden de Compra	RESOL-2017-189-SECTED	Secretario Tercera Edad (MHYDHGC)	\$ 35.337.900	30.000	BAC y Nota AGCBA N° 2162
09/08/2017	Ampliación de la Orden de Compra	RESOL-2017-384-SECTED	Secretario Tercera Edad (MHYDHGC)	\$ 17.668.950	15.000	Nota AGCBA N° 2162

Elaboración propia en base a www.buenosairescompras.gob.ar e información suministrada por SECISPM

La información de las órdenes de compra que consta en el sitio BAC se sintetiza a continuación:

Cuadro N° 14 Órdenes de Compra Abierta para adquisición de tablets UE 490

Año	Orden de compra abierta	Nombre de Proveedor	CUIT	Fecha perfeccionamiento	Monto	Tipo	Estado
2016	623-0069-OCA16	EXO SA	30579607552	18/10/2016	U\$S 2.496.600	-	Perfeccionado
2017	462-5229-OC17	EXO SA	30579607552	28/06/2017	\$ 35.337.900	Original	Perfeccionado
2017	462-10261-OC17	EXO SA	30579607552	15/08/2017	\$ 17.668.950	Ampliación	Perfeccionado

Elaboración propia en base a www.buenosairescompras.gob.ar



En el año 2018 no se verificaron nuevos procesos de compra mediante Licitación Pública con la empresa EXO S.A, según el listado de transacciones.

5.5.2.3. Contrataciones para el software del aplicativo “+ Simple”

En el marco del requerimiento de información a la DGPDS se solicitó información sobre las contrataciones efectuadas para el software del aplicativo + Simple respecto a: a) diseño; b) actualización del diseño; y/o mantenimiento. Se trata de un concepto esencial para el funcionamiento del Programa al tratarse de un componente constitutivo del mismo.

En respuesta, la SECISPM señaló que “En cuanto al diseño se efectuó por la contratación directa N° 462-0864-CD118 aprobada por Disposición N° 521-DGTALMHDH-2018” y a tal afecto remite documentación adjunta.

Asimismo, informó que “el servicio de mantenimiento del software se efectuó mediante aprobaciones de gasto y la contratación directa arriba mencionada”.

Especificó también que el desarrollo de la plataforma + Simple (software del Programa) estuvo a cargo de la empresa INAMIKA, y además que se la contrató para actualizar dicho software y para el mantenimiento mensual del mismo. Al respecto indicó “se contrataron, en 2019, 50 horas mensuales para el mantenimiento de la aplicación. Se certificaban a mes vencido las horas consumidas y se realizaba un control diario”. Especificó que se remitía la información en formato digital.

La SECISPM adjuntó la Disposición DI-2018-521-DGTALMHYDH de Aprobación de la Contratación Directa por Especialidad N° 462-0864-CDI18, en modalidad de Orden de Compra Abierta que se sintetiza en el siguiente cuadro:

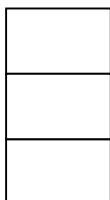
Cuadro N° 15 Adjudicación y Orden de Compra contratación del Servicio de Actualización de Software y Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Software

Fecha	Documento	Normativa	Proveedor	Monto	Firma responsable
21/09/2018	Adjudicación y Orden de Compra	DI-2018-521-DGTALMHYDH	INAMIKA S.A	\$ 1.799.875	DGTAL (MHYDHGC)

Elaboración propia en base a información suministrada por la SECISPM

En los considerandos de la norma se hace referencia a la tramitación de la solicitud de contratación por el “Servicio de Actualización de Software y Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Software” con destino a la Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible (DGPDS) de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

Se especifica que mediante IF-2018-25217187-DGPDS ha tomado intervención la DGPDS, y que a atento al Informe y al Acta de Asesoramiento se aconseja adjudicar los renglones N° 1 y 2 a la firma INAMIKA S.A. por ser la “única oferta” y en todo de acuerdo al asesoramiento técnico oportunamente brindado.



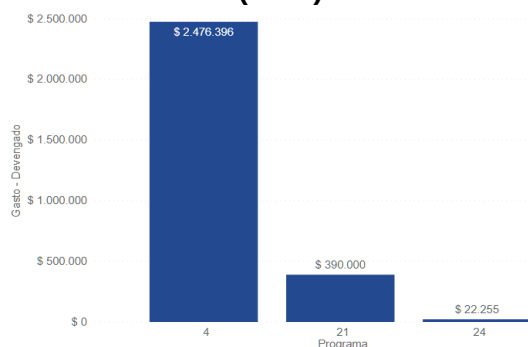


En el sitio de Buenos Aires Compras²² -en la disposición correspondiente a la Autorización de pliego y llamado (DI-2018-467-DGTALMHYDH)- consta la información respecto a que la DGPDS emitió el Informe IF-2018-16906623-DGPDS recomendando la contratación a la empresa INAMIKA S.A. sobre la base del informe IF-2018-16907647-DGPDS, que acredita el cumplimiento de las Especificación Técnicas requeridas para la repartición.

La información del proceso de compra proporcionada por la SECISPM coincide con la que consta en la página del BAC.

Con la información obtenida se procedió al relevamiento de la contratación en el Listado de transacciones del ejercicio 2018. En la Unidad Ejecutora 498 (Secretaría de Integración Social para Personas Mayores) se imputó un gasto total de \$2.888.651 por los servicios de la firma INAMIKA S.A. Los gastos en dicha U.E. por servicios de la empresa se imputaron en el Programa N° 4 (Actividad Común a Programas N° 20, N° 21, N° 23, N° 24 y N° 30), el Programa N° 21 (Hogar de Residencia Permanente y Transitoria) y el Programa N° 24 (Sistemas Alternativos a la Institucionalización).

Gráfico N° 10 Gasto total contrataciones empresa INAMIKA S.A, por Programa (2018)



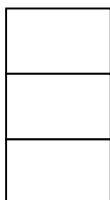
Elaboración propia en base al Listado de transacciones

El gasto imputado a la empresa INAMIKA S.A correspondió a: contrataciones directas y al Decreto N° 433/16 con montos de \$1.799.875 (62,3%) y \$1.088.766 (37,7%), respectivamente.

Las contrataciones directas por \$ 1.799.875 se corresponden al monto que consta en la documentación suministrada por la SECISPM y en Buenos Aires Compras. Este gasto fue imputado en la Partida Principal 3.3 (Mantenimiento, reparación y limpieza), Partida Parcial 3.3.3 (Mantenimiento y reparación de

²² Con acceso 16/6/2020

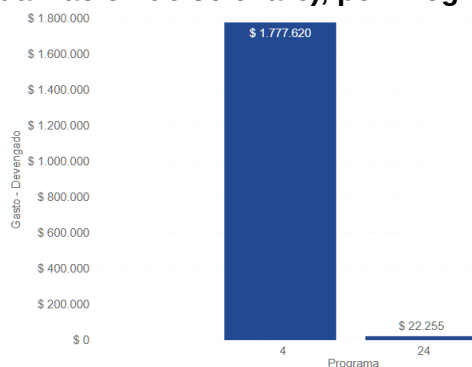
<https://www.buenosairescompras.gob.ar/PLIEGO/VistaPreviaPliegoCiudadano.aspx?q=BQoBkoMoEhxj9O7HI7A4vApkdouVKnESwjaG2fKMndtg5O9S7ZeAa45nT8U5WOXE0IKaWe0EfPYvwmsm5TkygRNE|bhR7d7x82Tb1tpFYIEbluYDJpDYvA==>





maquinaria y equipo). De este monto de transacciones (servicio de actualización de software) \$1.777.620 se imputaron en la Actividad N° 2 (Administración y Servicios Generales) del Programa N° 4 (Actividad Común a los Programas N° 20, N° 21, N° 23, N° 24 y N° 30) y \$22.255 en la Actividad N° 14 (Asistencia Domiciliaria y Hospitalaria) del Programa N° 24 (Sistemas Alternativos a la Institucionalización).

Gráfico N° 11 Gasto en contrataciones a la empresa INAMIKA S.A (monto servicio actualización de software), por Programa (2018)



Elaboración propia en base al Listado de transacciones

Puede advertirse que entre los programas presupuestarios entre los que se imputan gastos consta el N° 30, que se corresponde con la DGPDS, del cual depende el programa auditado. Sin embargo, los gastos de la contratación directa de los servicios destinados al mismo fueron imputados a otros programas de la SEISPM.

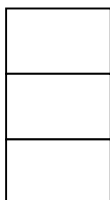
5.5.2.4. Contrataciones del servicio de call center

En respuesta a las Notas AGCBA N°2161/19 y N°2162/19 la SECISPM brindó información sobre la contratación del servicio de call center exclusivamente durante el año 2019, abonándose mediante aprobaciones de gasto y remitió copia de los actos administrativos correspondientes.

De la información suministrada por la SECISPM no existe constancia de la contratación de los servicios de call center para el año 2018. En el listado de transacciones de SIGAF de la Jurisdicción 45 no se registra la imputación de gasto por el servicio de la firma GIV SRL.

Por otro lado, en el sitio web de Buenos Aires Compras, se realizó la búsqueda en base al CUIT y el nombre de la firma - tanto a nivel general como en el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano - y no se encontraron resultados de documentos acerca de la contratación del servicio para dicho año.

Las disposiciones dictadas por la DGPDS aprueban el gasto por el servicio de call center correspondientes a la prestación entre marzo y octubre de 2019. Se trata de una contratación que repercute en procesos de los componentes





hardware (gestiones para entregas de tablets) y aulas digitales del Programa (gestiones para contactar a los adultos mayores en agenda de capacitaciones).

En todas las normativas se indica que según se desprende del informe, la prestación del servicio de call center fue de urgente, impostergable e imprescindible necesidad.

A partir del mes de junio se menciona en los considerandos que el gasto por el servicio de call center se trata de un gasto de tracto sucesivo; que su licitación tramita mediante el expediente EX2019-20059940-DGTALMYDH y que el gasto promedio mensual de los últimos meses es de \$270.000,00.

Finalmente, en los considerandos -antes de indicar que corresponde dictar el acto administrativo de aprobación del gasto y en el uso de las facultades conferidas por el Decreto N° 433/GCABA/16- se hace referencia al informe de certificación de prestación del servicio de call center para las capacitaciones para el mes correspondiente con la conformidad de la Gerencia Operativa.

A modo de ejemplo se sintetiza en el siguiente cuadro la información que contiene cada disposición que establece la contratación de la firma GIV.SRL (CUIT 30-701829126-5).

Cuadro N° 16 Actos administrativos de aprobación de gasto para contratación de servicio de call center

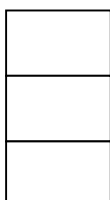
Acto administrativo	Fecha	Firma	Monto (\$)	Condición de selección firma		Descripción servicio call center	Expediente trámite licitación
DI-2019-80-GCABA-DGPDS	29/04/2019	GIV SRL	270.000	Más económica y adecuado desde el punto de vista técnico	Cumplimiento con el RIUPP	Prestación durante marzo 2019	-
DI-2019-91-GCABA-DGPDS	27/05/2019	GIV SRL	270.000	Más económica y adecuado desde el punto de vista técnico	Cumplimiento con el RIUPP	Prestación durante abril 2019	EX2019-20059940-DGTALMYDH

Elaboración propia en base a información suministrada por la SECISPM

5.5.2.5. Cajas chicas. Gastos para capacitaciones

La SECISPM informó que “los gastos para la capacitación de personas mayores se solventaron con fondos de la caja chica especial postas digitales”. En ese orden, adjuntó copia de la resolución correspondiente (RESOL-2019-374-GCABA-MHYDHGC).

En la Resolución se aprueba (artículo 1°) la asignación de los fondos de caja chica especial, sin límite de monto por comprobante, por un total de \$180.000, administrado en dos cuotas: una cuota de \$120.000 y otra de \$60.000.





Por medio del Artículo 2° se delegó la administración y rendición de fondos al Secretario de Integración Social para Personas Mayores y al Director General de Protección y Desarrollo Sostenible. A su vez, el artículo 3 fijó el plazo de 60 días para la rendición de fondos (conforme a la Resolución N°97- MEFGC-2019); en tanto que el artículo 4° estableció que los gastos mayores a \$12.000 deben tener la documentación respaldatoria que demuestre su adjudicación como oferta más conveniente dentro de al menos tres ofertas. En caso de no haber obtenido tal cantidad de ofertas, se debe fundamentar la imposibilidad en la rendición de cuentas.

6. Relevamiento del Programa INTEC (+ Simple)

6.1. Objetivos del Programa

Como se expuso previamente, la normativa de creación del Programa establece explícitamente el objetivo general (“primordial”) y los objetivos específicos, y define claramente el contenido mediante tres componentes.

Del relevamiento efectuado respecto a los objetivos definidos para el Programa surgen fortalezas a nivel de diseño: se encuentran articulados en cascada entre sí, guardando una relación de coherencia en pos del desarrollo de propósitos de orden interno (superior / inferior). Es decir, los objetivos específicos en relación con el objetivo general, y el general (primordial) respecto a los específicos.

Asimismo, la formulación del contenido del Programa presenta componentes (hardware, software y aulas digitales) para la generación de bienes / productos y servicios. Estas líneas de acción guardan una relación coherencia y pertinencia con el objetivo primordial y con determinados objetivos específicos.

Por su parte, los objetivos del Programa -tanto el general como los específicos- prestan relación directa con las responsabilidades primarias específicas establecidas para la Secretaría, marcando una coherencia entonces entre la política pública formulada para la población de adultos mayores de la CABA y el Programa específico que se instrumenta para alcanzarla. Se trata específicamente de la responsabilidad primaria de la Secretaría que se ha mantenido desde el Decreto N° 399/16 también explicitada en la normativa de creación del Programa de “Diseñar e implementar políticas que garanticen la inclusión social y acceso a nuevas tecnologías de los adultos mayores”.

A su vez, se ha constatado que -independientemente de los cambios de estructura implementados- los objetivos del Programa presentan fortalezas en su relación de coherencia directa (alineación en cascada) con las responsabilidades primarias establecidas para la Dirección General superior en la jerarquía de la estructura orgánico-funcional durante el período auditado: la DGPDS. Y que las responsabilidades y acciones que se han establecido para la Dirección General y la



Gerencia Operativa también prestan relación con los componentes fijados en la Resolución que regula el Programa INTEC.

Con la salvedad que con la creación de la DGPDS -y de la Gerencia Operativa- no se da continuidad a objetivos de la Unidad de Proyectos Especiales (UPE) de Integración Digital -anterior responsable del Programa- respecto a la capacitación, asesoramiento y/o talleres de informática para los adultos mayores permaneciendo en los objetivos de la Resolución del Programa. Los objetivos, responsabilidades primarias y acciones establecidas para las áreas a cargo del Programa constan en el Anexo N° 1.

Finalmente, se ha relevado que el Programa, sus objetivos y/o sus componentes han sido referenciados en los documentos²³ “Plan General de Acción de Gobierno” y el de “Presupuesto Jurisdiccional del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano” -que presenta el Poder Ejecutivo en el marco de la aprobación de los respectivos presupuestos anuales- en los que se formulan políticas públicas y descripciones de los programas de los respectivos Ministerios (resúmenes físico financieros).

En el documento del Plan General de Acción de Gobierno 2018 – 2020 aprobado junto con la Ley del Presupuesto del período²⁴ como establece la Ley N° 70, se destaca en primer lugar al Programa de Inclusión Digital en el marco de las Políticas para los Adultos Mayores en la Ciudad.

Se lo describe como “uno de los programas de mayor impacto”, “que crece todos los días”. En este informe que resume las políticas públicas de los siguientes dos años se señala que “De cara a las políticas que garanticen el envejecimiento activo de los adultos mayores de la Ciudad de Buenos Aires, buscamos la integración digital de los adultos mayores a través de la entrega de tablets con la plataforma +Simple. La misma está pensada y desarrollada junto con profesionales para ser más amigable y accesible para la tercera edad. La implementación involucra, además del desarrollo y progreso de la plataforma, la capacitación para su uso y la creación de contenidos para la misma”. Finalmente, se indica el propósito de lograr que “100 mil personas mayores estén incluidas en el uso de las nuevas tecnologías”.

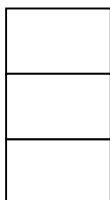
En el documento del año 2017, el de 2018 y el de 2019 “Política de la Jurisdicción / Programa de Acción y Plan Plurianual de Inversiones y Presupuesto” en los que se exponen los lineamientos y objetivos generales del Ministerio se formula como objetivo orientador de las políticas destinadas a adultos mayores las responsabilidades primarias establecidas en los decretos

²³ Acceso el 17/04/2020 desde

<https://www.buenosaires.gob.ar/economiayfinanzas/presupuesto/>

²⁴ Con acceso 17/04/2020 en

<https://www.buenosaires.gob.ar/economiayfinanzas/presupuesto/presupuesto-2018>





de estructura para la Secretaría de Tercera Edad y/o de Integración Social para Personas Mayores en concordancia con los objetivos del Programa.

Y se agrega posteriormente, en vinculación con los objetivos del Programa: “Sobre la inclusión y el acceso a las nuevas tecnologías y estándares de vida, se desarrollarán actividades tendientes al acercamiento de los Adultos Mayores al universo digital y las nuevas tecnologías y de esta forma, a su integración social”. No existe referencia ni identificación de esta política -que forma parte de los objetivos del Programa auditado- con el mismo en este documento.

En el apartado de “Descripción de Programas y Resumen Físico Financiero” del Presupuesto 2017, en coincidencia con el primer presupuesto sancionado luego de la normativa de creación del Programa, se plantea en la descripción del Programa N° 4 “Actividades comunes” de la Unidad Ejecutora Secretaría de Tercera Edad (luego Secretaría de Integración Social para Personas Mayores) lo siguiente: “El Programa de Nuevos Estándares y Tecnologías²⁵ tiene por objeto el de diseñar políticas tendientes a lograr una ciudad inclusiva y eliminar barreras sociales y físicas que dificulten la accesibilidad de los adultos mayores, promover el acercamiento de los adultos mayores al universo digital y las nuevas tecnologías, como así también desarrollar actividades relacionadas con sus saberes y habilidades (S/Programa)”.

Esta mención -que se vincula de forma más expresa con los objetivos del programa auditado y se inserta en el capítulo de la Secretaría que tiene a su cargo los programas destinados a esta franja etaria- se reitera en las descripciones presupuestarias 2017, 2018 y 2019 (el 2020 no fue publicado).

En cada uno de estos documentos anuales de lineamientos generales de la política jurisdiccional del Ministerio -desde la creación del Programa en 2016 hasta 2019- no se identifica expresamente al Programa auditado, ni a sus actividades u acciones, lineamientos u objetivos. Tampoco a las responsabilidades primarias y acciones establecidas en los decretos de estructura para la DGDPS en vinculación con el Programa y/o la Gerencia Operativa a cargo de su implementación.

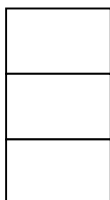
6.2. Acciones: contenido del Programa

En este apartado se expondrá el relevamiento efectuado respecto a los tres componentes del Programa auditado: software, hardware y aulas digitales.

6.2.1. Componente software: “Plataforma + Simple”

De los componentes que integran el Programa, el software ha constituido el eje de las actividades implementadas, de las cuales se deriva el desarrollo de las otras dos: la entrega de las tablets con el software instalado y las capacitaciones en las aulas virtuales. Asimismo, la cesión gratuita de la licencia

²⁵ Nuevos Estándares y Tecnologías era el nombre de la DG que tenía a su cargo las responsabilidades primarias relacionadas con el programa auditado en la vigencia del Decreto de estructura 399/16 antes de la conformación de la UPE de Integración Digital.



del uso del software es la obligación principal del GCBA en los convenios suscriptos con ENACOM” y uno de los antecedentes para la existencia del Programa a nivel nacional.

Las características principales del software de la plataforma + Simple se describen en el Anexo I de los convenios específicos suscriptos entre el ENACOM y el GCBA. Los datos relevados se sintetizan en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 17 Software "+ Simple" (Anexo I Convenios ENACOM y GCBA: 2017 y 2019)	
Datos del software:	
Título:	+ Simple
Descripción:	Desarrollo de una plataforma tecnológica que genera una comunidad virtual para adultos mayores.
Obra:	Colectiva Formulario: E N°10064 Expediente N°: 5285372
Fecha:	21 de abril de 2016
Titular:	Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Características del software:	
Cuenta con ocho secciones especialmente diseñadas para lograr la mayor y mejor utilidad en los adultos mayores. Las secciones son: Línea 144, Diversión, Redes Sociales, Salud, Medios, Trámites, Mis Cosas y Punto Digital.	
Las secciones segmentan las preferencias del beneficiario y cuentan con contenidos disponibles online, tutoriales y aplicaciones surgidas de estudios sobre la población objeto del programa.	

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

El diseño original de la plataforma + Simple data de 2016 (versión 1.0) y su rediseño de 2019 (diseño 2.0).

La SECISPM informó²⁶ que el área responsable del diseño fue la Gerencia Operativa; que la propiedad intelectual pertenece a la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores y que el desarrollo del diseño estuvo a cargo de la empresa INAMIKA. Se contrató a la misma empresa en 2018 para la actualización (desarrollo del diseño 2.0) y el mantenimiento mensual en 2019.

A continuación las secciones de la pantalla principal, de ambos diseños:

Gráfico N° 12 Plataforma + Simple: diseño original 2016 (versión 1.0)



Información suministrada por la SECISPM

²⁶ En respuesta a la Nota AGCBA N° 2162/19.

Gráfico N° 13 Plataforma + Simple: 2019 (diseño 2.0)



Información suministrada por la SECISPM

La descripción del contenido y características de la aplicación + Simple ha sido relevado principalmente con los manuales entregados a los beneficiarios del Programa, remitidos en respuesta a la Nota N° AGCBA 2161/19:

- Manual de uso + Simple entregado con la tablet desde 2018. Este material de 52 páginas ha sido el material principal del relevamiento de la aplicación por aplicarse en el periodo auditado. La siguiente es su imagen de portada:

Gráfico N° 14 Portada del Manual de Uso (entrega de tablets)



Información suministrada por la DGPDS

- Manual de Uso + Simple: para la capacitación a adultos mayores desde 2019. El manual se actualizó reflejando los cambios que se hicieron en la aplicación. La SECISPM informó que fue elaborado por un equipo que forma parte de la Gerencia Operativa de Innovación, Orientación y Nuevas Tecnologías. Es un documento de 59 páginas en el que se identifica a la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores como área responsable, y se menciona al equipo a cargo de su redacción y al diseñador gráfico²⁷. La introducción del

²⁷ El diseñador gráfico figura en la dotación del Programa remitida por la DGPDS para los períodos 2018 y 2019. Del equipo de redacción de cuatro personas, tres integran la nómina de la dotación en 2018. Una sigue en la dotación durante 2019.



Manual presenta las palabras del Jefe de Gobierno y de la Ministra de Desarrollo Humano y Hábitat. Las imágenes siguientes muestran la portada y los organismos referidos en las páginas 2 y 3:

Gráfico N° 15 Portada del Manual de Uso (capacitación)



Información suministrada por la SECISPM

Gráfico N° 16 Página 2

Jefe de Gobierno
Horacio Rodríguez Larreta

Ministra de Desarrollo Humano y Hábitat
Guadalupe Tagliaferri

**Secretaría de Integración Social para
Personas Mayores**

Diseño gráfico
Carlos A. Martínez

Información suministrada por la SECISPM



Gráfico N° 17 Página 3

MANUAL DE USO +SIMPLE
Secretaría de Integración Social para
Personas Mayores

Información suministrada por la SECISPM

Ambos manuales son similares en su formato, estructura y contenido: la redacción de la mayoría de las secciones es idéntica. Existen diferencias en torno a la actualización en varios links hacia nuevos enlaces y también han sido focalizados los mismos a prestaciones y servicios que tengan lugar en la CABA y/o sean brindados por el GCABA, por ejemplo.

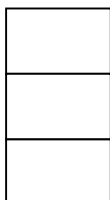
Los índices de ambos documentos contienen los mismos apartados, salvo actualizaciones en la nueva versión del GCABA 2019. A modo de ejemplo a continuación el de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores:

Gráfico N° 18 Índice

// ÍNDICE

Introducción.....	1	2. Elementos de la barra superior		3. Elementos de la barra inferior		E. Instalación de aplicaciones	
A. Glosario.....	2	2.1 Fecha y hora.....		3.1 Inicio.....	33	1 Gmail.....	52
B. ¿Cómo tocar la pantalla?.....	7	2.2 Conexión Internet/Wifi.....		3.2 Buscador.....	34	2 Redes Sociales.....	56
C. La tablet: Información general		2.3 Batería.....		3.3 Cámara.....	36	2.1 Facebook.....	56
¿Cómo cuido mi tablet?.....	10	2.4 Configuración.....		3.4 Correo.....	39	Mis contraseñas.....	58
Componentes de la tablet.....	12	2.4.1 Ajuste brillo.....		3.5 Novedades.....	40		
Cargar batería.....	14	2.4.2 Ajuste volumen.....		3.6 Asistencia.....	40		
Prendé la tablet.....	14	2.4.3 Lectura con voz.....		4. Secciones			
Apagá la tablet.....	15	2.4.4 Notificaciones.....		4.1 Cultura.....	42		
Bloqueá la tablet.....	15	2.4.5 +SIMPLE.....		4.2 Diversión.....	42		
Utilizá la memoria extraíble.....	15	2.4.6 Actualizar.....		4.3 Redes Sociales.....	42		
Características del sistema.....	16	2.4.8 Ajuste de buscador.....		4.4 Mis Cosas.....	43		
D. +SIMPLE: La aplicación		2.4.9 Redes Wifi.....		4.5 Noticias.....	43		
Modo +Simple versión básica.....	17	2.4.10 Modificar contenido.....		4.6 Trámites.....	44		
Modo +Simple versión completa.....	18	2.4.11 Información.....		4.7 Radio.....	44		
1. Botones de uso frecuente +SIMPLE.....	19	2.4.12 Salir de +SIMPLE.....		4.7.1 Pastillero.....	47		

Información suministrada por la SECISPM





De forma complementaria, se han empleado las siguientes fuentes de documentación e información:

- Tutorial de capacitación online de la plataforma YouTube (de 4.08 minutos), al cual se accede desde la página del Programa (<https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/personas-mayores/simple>)²⁸. este material ha sido tenido en cuenta como referencia dada su sencillez y contenido sintetizado.
- Acceso a la aplicación + Simple (fecha 16 enero 2020): acceso a secciones de la aplicación instalada en una tablet.
- Informe final de gestión del director general de la DGPDS (15 de setiembre de 2017 al 10 de diciembre de 2019): considerado para la descripción de secciones y actualizaciones de la plataforma²⁹.

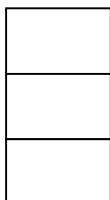
La descripción de las características principales del componente software del Programa auditado, en función de los documentos y fuentes reseñadas anteriormente, constan en el Anexo N° 3 del presente Informe.

Del relevamiento efectuado, contemplando a la población destinataria, han surgido las siguientes consideraciones:

- Los materiales de capacitación y de consulta destinados a los usuarios resultan completos para la comprensión de la plataforma por parte de los beneficiarios del Programa.
- El lenguaje de su redacción es sencillo y comprensible, lo cual hace que el contenido sea accesible para la franja etaria a la cual están destinados y en concordancia con la descripción del componente en la normativa de creación.
- Además del lenguaje, es de destacar como principales aspectos positivos, la interfaz y el diseño simple del software, lo que facilita una experiencia satisfactoria al usuario. Asimismo, ciertas secciones del software se presentan especialmente diseñadas y convenientes para la población beneficiaria del Programa (como la sección que sirve para tomar nota de la medicación recetada y organizar días y horarios de toma y también la que permite al adulto mayor acceder a las webs de sitios gubernamentales de interés).
- No se encuentran debilidades significativas con respecto al uso de la aplicación para ninguna de las versiones. Algunos procesos que podrían ser considerados de un nivel de dificultad considerable para los adultos mayores, tal como la instalación de aplicaciones adicionales o ciertos aspectos del mantenimiento de la tablet, son descriptos con simpleza y claridad en los manuales de uso.

²⁸ Con acceso el 15 de abril de 2020.

²⁹ Remitido por la DGPDS en respuesta a la Nota AGCBA N° 188/20.



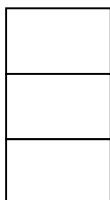


- Las características expuestas fomentan el cumplimiento de los objetivos específicos vinculados con este componente en la normativa de creación.
- Los apartados que presentan diferencias entre ambos manuales son esencialmente los contenidos agregados en la versión del manual para capacitaciones del GCABA, los cuales corresponden a los cambios que se realizaron en la versión de la aplicación 2019. Entre éstas se pueden destacar las dos versiones del software: la versión “+Simple Versión Completa” y la versión “+Simple Versión Básica”.
- La versión simplificada (a la cual se puede optar al iniciar la sesión) incluye los contenidos y secciones más consultados por los adultos mayores, lo cual probablemente sea de ayuda para varios usuarios no acostumbrados inicialmente al acceso a estos recursos tecnológicos.
- Se suman los nuevos contenidos en la versión actualizada y el lanzamiento de la aplicación gratuita “+Simple Móvil” en celulares Android.
- También la inclusión en el manual del GCABA de la sección “Lectura con voz”; una función de la nueva versión para activar por medio de la voz los botones activos de la pantalla y así poder hacer más sencillo su uso.
- El manual elaborado por el GCABA para el período 2019 -por otro lado- contiene al final una página diseñada para anotar los usuarios y contraseñas correspondientes a las cuentas en redes sociales que posea el beneficiario.
- Al tratarse de un software en permanente actualización se trata de un componente que presenta el desafío de su continuidad en las prestaciones, actualizaciones de contenido y su interfaz a modo de seguir ampliando los servicios y materiales disponibles especialmente destinados los adultos mayores; considerando sus necesidades, preferencias, intereses (el Programa hace encuestas de satisfacción).
- En función de los objetivos del Programa, surge la importancia de incorporar contenidos y desarrollar prestaciones de la aplicación en el uso de autogestiones bancarias online y home banking, así como la inclusión de contenidos sobre el uso de cajeros automáticos físicos.

6.2.2. Componente hardware: tablets y otros dispositivos

El desarrollo de este componente denominado “hardware” y conformado genéricamente por “dispositivos móviles” en la normativa de creación se focalizó en la entrega de tablets provistas por el GCABA y/o del ENACOM.

De la información suministrada por la DGPDS y la SECISPM se relevaron las características generales y técnicas de las tablets que conformaron el componente hardware del Programa y los elementos adicionales entregados.





A continuación la síntesis de lo relevado en tal sentido, en función de la información que también recibe el adulto mayor al aceptar las Bases y Condiciones y firmar el contrato de comodato al recibir la tablet:

Cuadro N° 18 Componente hardware (Tablet) del Programa INTEC		
Descripción / Referencia		
Anexo de la normativa	Resolución N° 9 / SECISPM / 17 (10 de noviembre de 2017)	Resolución N° 81/ SECISPM / 19 (7 de mayo de 2019)
Anexo I Bases y condiciones. En punto 8 "Entrega": El beneficiario adjudicado (comodatario) recibirá por parte de la SECISPM (comodante)	el dispositivo en su caja, con el cargador, manual de uso y certificado de garantía, y el instructivo de uso del sistema "+ Simple".	la Tablet con la información del servicio de garantía, el cargador y manual de uso. Igual en modificatoria de las Bases y Condiciones mediante la Resolución N° 89/ SECISPM / 19 (23 de mayo de 2019).
Anexo II Contrato de Comodato. El secretario de la SECISPM (comodante) hace entrega al comodatario (constan los datos de ambos)	un dispositivo Tablet de 8" .Dicha tablet se encuentra identificada bajo el número....., marca blanca.	un dispositivo Tablet de 8". Dicha tablet se encuentra identificada bajo el número....., marca.....
	El dispositivo se entrega con software "+Simple" pre instalado, con su correspondiente cargador e instrucciones de uso.	El dispositivo se entrega con software "+Simple" pre instalado, con su correspondiente cargador, información del servicio de garantía e instrucciones de uso.

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

En el artículo 7° del Reglamento aprobado por la Resolución N° 383/2016 se especificaron las características técnicas de las tablets a entregar: las resoluciones posteriores de aprobación de Bases y Condiciones no detallaron las características técnicas de las tablet para el conocimiento del beneficiario.

Las características técnicas se especifican en los convenios suscriptos entre el ENACOM y el GCBA que no son conocidos por el adulto mayor que recibe la tablet: al recibir el dispositivo suscribe el contrato de comodato y acepta las Bases y Condiciones. A continuación se sintetizan las características técnicas de las tablets, en función de los datos que constan en los convenios:



Cuadro N° 19 Características técnicas tablets		
Convenios específicos ENACOM / GCBA		
	Convenio 1ra.edición (desde mayo 2017)	Convenio 2da.edición (desde mayo 2019)
Pantalla	Tamaño: TFT IPS I 8.0" (20,32 cm.) o cualquier modelo superior.	
	Resolución mínima:1280 x 800 dpi. Se deberá especificar la resolución máxima.	
	TouchScreen: Multitouch hasta 5 puntos.	
Potencia	Procesador: Quadcore 1.5 GHz.o superior Ix 86 I 4 núcleos. Se deberá detallar el procesador utilizado.	
	Memoria RAM: 1 GB (DDR3L). Se deberá detallar capacidad, frecuencia e interfaz de la misma.	
Almacenamiento	Memoria interna: 16 GB (Memoria Flash). Se deberá detallar la capacidad de almacenamiento.	
	Lector de Tarjetas de memoria: Micro SO (hasta 32GB).	
Sistema operativo	Sistema operativo Android versión 5 o posterior. Se deberá detallar la versión del mismo. Deberá entregarse con el software "+Simple" pre instalado.	Sistema operativo Android versión 8 o posterior. Se deberá detallar la versión del mismo. Deberá entregarse con el software "+Simple" pre instalado.
	Se deberá entregar un manual para la creación, personalización e instalación del firmware y sistema operativo de la tablet. Debe soportar actualización remota modo Transferencia inalámbrica OTA.	
Cámara	Frontal: Resolución mínima de 2 MP.	
	Trasera: Resolución mínima de 2 MP. En ambos casos se deberá indicar la resolución y ubicación de las mismas.	
Conectividad	Wi-Fi: la tarjeta inalámbrica deberá soportar los protocolos 802.11 b/g/n.	
	Bluetooth: Sí	
	GPS: AGPS (GPS Asistido)	
	Ethernet: no	
Audio	Micrófono Integrado: Sí. Se deberá especificar las características del mismo.	
	Parlante Integrado: Sí. Se deberá especificar las características del mismo.	
Alimentación	Tensión: 100-240 V.	
	Frecuencia de entrada: 50/60 GHZ- 0.3 A.	
	Tensión de Salida: 5V.	
	Corriente de Salida: 2,4 amp. o superior.	
	Cargador AC: Tipo I	
	Cargador DC: USB.	
Batería	Tensión 3.7	
	Capacidades 3900 mAh o superior. Se deberá indicar la autonomía mínima de la tablet, en horas.	
Puertos	USB: deberá contar con al menos un puerto USB 2.0/3.0 Micro USB.	
	Auricular / micrófono: Sí. HDMI: No	

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS y la SECISPM



Del relevamiento efectuado respecto a componente hardware, surge que:

- Las características de las tablets presentan componentes críticos similares en las entregas de las ediciones 2016 a 2019: la capacidad de memoria interna es de 16GB, memoria RAM de 1GB e igual tipo de pantalla, además de otras características secundarias del hardware equivalente.
- Se presentan diferencias en cuanto al procesador (cambia de un Quadcore 1.2GHz a un Quadcore 1.5GHz) y las características de las cámaras (resolución mínima de 0,3 MP y la cámara trasera con una resolución mínima de 1,9 MP, en las tablets de las ediciones 2017-2019 cuentan con una resolución mínima de 2MP tanto la cámara frontal como trasera).
- El sistema operativo ha sido superior en 2019: se pasó de una versión 5 o superior a una versión 8 o superior en los convenios vigentes durante 2018.

La DGPDS explicó en ese sentido, en respuesta a la Nota N° AGCBA 187/20, que los dispositivos entregados en la primera edición del Programa (años 2016 a 2018) y los de la segunda edición (desde 2019) han sido distintos, teniendo los de la segunda un mejor hardware incluido.

Respecto a la vida útil de las tablets entregadas durante 2018 y durante 2019, en la respuesta a la mencionada Nota, el ente auditado indicó que “en sí no tienen una vida útil específica sino que depende del cuidado y la periodicidad de uso que el beneficiario le da”. Asimismo, se especificó que “aun así, se estima que a partir de los 2 años de uso el tipo de respuesta del dispositivo comienza a desgastarse”.

En una futura auditoría de gestión, se detecta la importancia del examen por parte de especialistas en Sistemas del componente hardware en función de los objetivos del Programa.

Garantía de las tablets entregadas

En los anexos de las Bases y Condiciones aprobatorias se hace referencia a la garantía de los dispositivos entregados, en los apartados correspondientes a: entrega, responsabilidad y en el contrato de comodato específicamente.

En las Bases y Condiciones se incluyen las siguientes referencias:

Cuadro N° 20 Referencia a la garantía / inconvenientes funcionamiento en Bases y Condiciones / Comodato	
Resolución N° 9/ SECISPM/17 (10/11/2017)	Resolución N° 81/ SECISPM/19 (7/05/2019)
Punto 8 Entrega. El beneficiario adjudicado (“comodatario”) recibirá por parte de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores (“comodante”) el dispositivo en su caja, con el cargador, manual de uso y certificado de	Punto 8 Entrega. El beneficiario adjudicado (“comodatario”) recibirá por parte de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores (“comodante”) la Tablet con la información del servicio de garantía,



garantía. Punto 14 Responsabilidad. El GCABA no se responsabiliza por: inscripciones no recibidas a causa de fallas de sistema, funcionamiento defectuoso de cualquier red, sitio web, equipo de computadoras, programas de computadoras o cualquier otra falla. Adicionalmente, no se responsabiliza por fallas en el uso de la Tablet y el Software “+simple”, ni de errores humanos o acciones deliberadas de terceros que pudieran perturbar, suspender o interrumpir el normal funcionamiento de los mismos. La garantía de la Tablet cubre únicamente fallas de fábrica y tiene una duración de 3 meses. Contrato de comodato: En caso de inconvenientes respecto del funcionamiento del dispositivo, el comodatario deberá contactarse telefónicamente para asistencia técnica al número (0810-122-2396) opción 2. Para consultas 147.	el cargador y el manual de uso. Punto 14. Responsabilidad: igual que la normativa anterior. No se menciona en ningún apartado la cobertura ni la duración de la garantía. Contrato de comodato: En caso de inconvenientes respecto del funcionamiento del dispositivo, el comodatario deberá contactarse telefónicamente para asistencia técnica al número, para consultas 147.
---	--

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

En respuesta a la Nota AGCBA Nº 2161/2019 -en la cual se solicitó que se adjunte copia de los certificados de garantía de las tablets entregadas- la SECISPM respondió que la información de contacto del servicio de garantía por 6 meses está contenida en los contratos de comodato.

Sobre este tema, del relevamiento de las Bases y Condiciones surge que:

- La duración de la cobertura no está expresamente especificada en el contrato de comodato vigente aprobado en las Bases y Condiciones de 2017, ni en la de 2019. Consta el número de teléfono al cual comunicarse y el espacio para completarlo; respectivamente.

En el contrato de comodato vigente en 2018 se releva que:

- Se establece que “El dispositivo se entrega con software “+Simple” pre instalado, con su correspondiente cargador e instrucciones de uso” (cláusula 1ra.). No consta referencia a: certificado, información de garantía, ni su duración. El certificado de garantía -que se entrega con la tablet según el “punto 8) Entrega de las Bases y Condiciones”- no consta en el contrato de comodato firmado por el beneficiario.
- El teléfono que figura para casos de inconvenientes respecto del funcionamiento del dispositivo corresponde a la empresa EXO S.A.



En el vigente en 2019 consta que:

- El dispositivo se entrega con información del servicio de garantía: este texto se agrega respecto al contrato anterior. Y se corresponde con lo establecido en el “punto 8) Entrega”.
- El texto ante casos de inconvenientes es el mismo, salvo que está en blanco el campo del número de teléfono (para ser completado). También consta la referencia al 147, sin opción “2”.

Como surge de la información que consta en los cuadros y en lo descripto precedentemente que en la norma vigente en 2018 se establecía en el circuito “8) Entrega” la recepción de certificados de garantía con una duración de 3 meses, sin que ello constara en el contrato de comodato. En la normativa vigente desde 2019 no se hace referencia a la duración y cobertura de la garantía: se entrega información del servicio de garantía y en blanco el espacio para el teléfono de contacto ante inconvenientes de funcionamiento y el 147.

De la información recibida no existe constancia de la entrega de certificados, en tanto no ha brindado copia de los mismos, ni de la duración de las garantías por el plazo mínimo de seis meses como lo establece la Ley de Defensa del Consumidor (Nº Ley 24.240). Por dicha norma se determina que se puede mejorar el plazo pero no reducirlo por debajo del mínimo establecido. Asimismo, el Código Civil y Comercial de la Nación establece que el comodante debe responder por vicios ocultos de la cosa entregada.

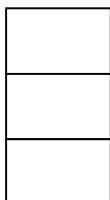
Proceso de adjudicación de tablets: actos administrativos y actas notariales de sorteos

En los informes finales de gestión de los funcionarios que han sido titulares de las áreas a cargo del Programa (UPE de Integración Digital y DGPDS³⁰, se hace referencia a la instancia de sorteos durante la primera edición, y durante la primera y la segunda edición del Programa; respectivamente.

Mediante la respuesta a la Nota Nº 2161/19, la SECISPM informó que no se dictaron actos administrativos para fijar fechas de sorteos en 2018, y que no se cuenta con registros de actas notariales de adjudicaciones correspondientes a la Primera Edición del Programa.

Respecto al año 2019 se remitieron 6 disposiciones dictadas por el titular de la DGPDS para fijar fechas de sorteos públicos en Lotería de la Ciudad para la selección de potenciales ganadores titulares y suplentes correspondientes a la Segunda Edición del Programa.

³⁰ De enero al 15 de septiembre de 2017 publicado en el Boletín Oficial 5285 del 02/01/2018 (aprobado por la Resolución Nº1449/MHYDHGC/17) y remitido por la DGPDS en respuesta a la Nota AGCBA Nº 188/20, respectivamente.





A continuación se sintetiza la información que consta en las disposiciones:

Cuadro N° 21 Disposiciones para fijar fechas de sorteos 2019

Normativa Disposición DGPDS N°	Fecha de normativa	Potenciales ganadores Titulares	Suplentes	Establece publicación en B.O.	Fecha sorteo en Lotería de CABA	Publicación en Boletín Oficial
109	27/06/2019	5000	2500	NO	1/07/2019	03/07/2019
119	19/07/2019	5000	2500	NO	19/07/2019	25/07/2019
139	12/09/2019	5000	2500	NO	13/09/2019	18/09/2019
151	25/09/2019	5000	1625	NO	25/09/2019	07/10/2019
163	11/10/2019	5000	2224	SI	11/10/2019	17/10/2019
164	22/10/2019	2961	1480	SI	23/10/2019	29/10/2019
202	25/11/2019	5000	2500	SI	27/11/2019	27/11/2019
Total de potenciales ganadores y suplentes		32961	15329			

Elaboración propia en base a información suministrada por DGPDS y la SECISPM

Asimismo, se remitieron las actas notariales de los sorteos.

Del relevamiento efectuado se concluye que:

- No se cuentan con constancia de registros de actas ante escribano público de adjudicaciones, ni actos administrativos para las convocatorias a fechas de sorteos correspondientes al período 2018. Las actas notariales del período 2019 reflejan los registros informados oportunamente por la Gerencia Operativa y consta la actuación del escribano público de Lotería de la CABA que certifica el proceso de sorteo público.
- El procedimiento de adjudicación por sorteo de escribano de Lotería de la CABA -previo acto administrativo de la DGDPS que fije su fecha como parte del circuito- le otorga transparencia al proceso a partir de 2019. Sería oportuno ajustar los plazos para la publicación anterior a la fechas de sorteos.
- La totalidad de las disposiciones se publica en el Boletín Oficial. Desde la disposición del 11 de octubre (N° 163) se establece su publicación. Las fechas de las normativas de la DGPDS para fijar fechas el sorteo público han sido muy próximas o directamente coinciden con la fecha del sorteo.

Proceso de adjudicación de otros dispositivos: sorteos celulares y notebook

En respuesta a la Nota AGCBA N° 187/20 la DGPDS brindó documentación respecto al proceso de sorteo y entrega a adultos mayores beneficiarios del Programa de dispositivos cedidos por la empresa EXO. La documentación brindada en archivos adjuntos constó de:



- Notas dirigidas a Lotería de la CABA a fin de solicitar el servicio de sorteo público para la determinación de los potenciales ganadores y suplentes.
- Notas de respuesta por parte de Lotería de la CABA dirigidas a la DGPDS.
- Actas notariales: 1er. sorteo de 5 teléfonos móviles y 2do. sorteo de 1 notebook.
- La carátula de ficha trámite para información de ganadores del 1er. sorteo.
- Un documento de autorización de uso de imágenes a la empresa EXO S.A. por parte de la persona que le fue entregada la notebook sorteada.

En el convenio suscripto en el marco del Anexo III de la normativa de creación entre el GCBA y la empresa EXO S.A. se menciona la realización de un sorteo en la entrega de dispositivos móviles e informáticos cedidos por la empresa con destino a los beneficiarios de la SECISPM.

En ese orden, en el Anexo I del convenio específico se establece que el GCBA debe difundir el resultado del sorteo en el sitio web del Gobierno y remitir luego de la entrega en carácter de declaración jurada el listado de los beneficiarios de los sorteos organizados por la Secretaría.

A continuación se presenta un cuadro a modo de resumen a partir de la información suministrada por la DGPDS sobre los sorteos realizados:

Cuadro N° 22 Sorteos de dispositivos cedidos por EXO S.A.

Sorteo	Fecha sorteo titular	Fecha sorteo suplente	Tipo dispositivo sorteado	Cantidad potenciales ganadores sorteados	Fecha convenio	Modalidad inscripción	Cantidad Inscriptos	Acta Notarial Sorteo
1 sorteo	12/07/19	15/7/19	5 teléfonos celulares	5 titulares y 5 suplementes	12/06/19	Whatsapp de la SECISPM*	1112	Consta Acta - IF-2019-38242803-GCABA-DGPDS
2 sorteo	25/10/19	28/10/19	1 Notebook	1 titular y 10 suplentes	12/06/19	Link google form	7500	Consta Acta - IF-2019-38243952-GCABA-DGPDS

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

De la documentación remitida del proceso de sorteo se ha relevado que:

- Los dispositivos se adjudicaron por sorteo público con intervención de Lotería de la CABA.
- La metodología de inscripción ha sido por el Whatsapp de la SECISPM (consta el número telefónico en la documentación remitida) y por un formulario Google form.



La cantidad de inscriptos ha sido de 112 por cada teléfono celular sorteado y de 7500 por la notebook sorteada.

- Fueron sorteados 5 teléfonos celulares móviles que constan en el acta de recepción obrante como Anexo II del convenio suscripto con la empresa y una notebook que no consta en el acta de recepción.
- No constan documentos que acrediten la publicación en el sitio web del GCBA de los beneficiarios de los sorteos, tal como fuera expresado en el convenio de colaboración suscripto.
- A diferencia del proceso de sorteo público de tablets durante el mismo período, no se acredita la publicación del sorteo en el Boletín Oficial y el dictado de actos administrativos respecto al proceso de sorteo de estos dispositivos.

6.2.3. Componente aulas digitales: capacitación

En el relevamiento de este componente se describen los puntos salientes de sus elementos constitutivos: las capacitaciones y las aulas digitales en sí.

La descripción del Programa que consta en la normativa de creación prevé la instalación de espacios equipados (las aulas digitales) y que el Programa brinde capacitaciones presenciales y digitales a efectos de alcanzar los objetivos descriptos.

Al describir el contenido del Programa se especifica que las aulas digitales “se instalarán diferentes espacios distribuidos en el ámbito de la CABA con la finalidad de que los adultos mayores adquirieran conocimientos teóricos y prácticos sobre la plataforma diseñada, las nuevas tecnologías, el uso de computadoras, cajeros automáticos, teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos habituales en el desenvolvimiento de la sociedad actual que promoverán su integración y mejorarán su calidad de vida”.

La capacitación constituye uno de los objetivos del Programa en sí (“Brindar capacitación y práctica para el uso de nuevas tecnologías a los adultos mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”). Se ha establecido su carácter obligatorio en las Bases y Condiciones para aquellos adultos mayores que han recibido dispositivos y/o tablets (es causal de pérdida de beneficio).

Capacitaciones a los adultos mayores en el uso de tablets

A continuación se sintetizan diferentes aspectos centrales de las capacitaciones brindadas a los adultos mayores desde el año 2018³¹:

³¹ Información brindada por la SECISPM en respuesta a la Nota AGCBA N°2161/19



- Los capacitadores (que representan la mayor proporción de las funciones de la dotación) recibieron una primera instancia de instrucción en las oficinas de la Gerencia. En ese marco una persona del equipo de la Gerencia Operativa les explicaba los objetivos del Programa y se interiorizaban sobre el material (manuales de capacitación). La segunda instancia constaba de prácticas en las aulas acompañados de un instructor más experimentado hasta estar en condiciones de dar la clase por su cuenta.

- Los horarios y fechas de las capacitaciones fueron variando en base a la disponibilidad de cada centro, por lo que no fue algo fijo en ambos años. En términos generales el horario de las capacitaciones fue entre las 9 y las 15 hs.

- Respecto a la planificación de las capacitaciones se organizaban en grillas por semana de lunes a viernes. “Las grillas fueron supervisadas por la Gerencia y fueron modificándose permanentemente en base a: disponibilidad de aulas, capacitadores disponibles y personas mayores agendadas”.

- La SECISPM explicó que se decidió cambiar la cantidad de encuentros obligatorios (de 4 a 1) para “poder alcanzar más personas mayores con las capacitaciones. La cantidad de beneficiarios fue en aumento y se adaptó el sistema para poder brindarle a todos el curso”. “Se informó a los beneficiarios que, en caso de desearlo, pueden hacer la capacitación más de una vez”.

Asimismo, se especificó que “la capacitación es necesaria realizarla posteriormente a la entrega, para que cada beneficiario pueda aprender con su tablet en óptimas condiciones”.

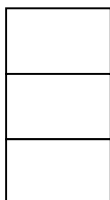
- Los registros empleados durante las capacitaciones han sido digitales: el capacitador registraba en el sistema de gestión interno de la Gerencia Operativa los presentes o ausentes en función de las personas agendadas. El capacitador visualizaba en el sistema los datos de la persona, la fecha de agenda y registraba el resultado de la asistencia.

Capacitaciones a los adultos mayores en otras temáticas: celulares, redes, cajeros automáticos

Mediante la Nota AGCBA Nº 187/20 se requirió a la DGPDS información respecto al dictado de actividades de capacitación sobre celulares durante el año 2018 y el año 2019. Asimismo, se solicitó una ampliación³² de información respecto a si también se incluyeron temáticas sobre cajeros automáticos, home banking, otros dispositivos electrónicos, etc.

La DGPDS respondió afirmativamente: “Sí. Durante el 2019 se han realizado cursos de capacitación para uso de celulares y aplicativos, y embrionariamente

³² Vía mail remitido el 04/06/2020.





algunos cursos orientados a uso de herramientas bancarias, los cuales se están empezando a formalizar hoy en día³³.”

Asimismo, adjuntó el material que se usó como apoyo para las capacitaciones en materia de celulares. No se hizo mención al período 2018 en relación con este tipo de capacitaciones, salvo en oportunidad de brindar los datos estadísticos correspondientes al período 2018/2019 (ver el apartado correspondiente, N° 6.5.1.). La síntesis del formato y contenido de las capacitaciones en celulares se adjunta en el Anexo N° 4.

Encuestas a adultos mayores respecto a la capacitación

Desde del Programa se han implementado dos encuestas de satisfacción a través de la plataforma online Google Docs, ambas desde el último cuatrimestre de 2018, y continuadas durante todo el año 2019. A continuación la síntesis de la información relevada en tal sentido³⁴:

Encuesta de satisfacción: a 15 de diciembre de 2019, 868 personas realizaron la encuesta que fue implementada el 14/09/2018. La población objeto de la misma han sido todos los beneficiarios que recibieron la tablet del programa +Simple, hayan recibido capacitación o no.

La encuesta consta de 6 preguntas, centradas mayormente en las preferencias de los/las usuarios/as con respecto a las secciones y funcionalidades que componen el software +Simple y la frecuencia de uso del software. En el link de la encuesta es el siguiente:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnwqTt_KL8d2Ni6EXvYocuXOAPYPEh3a9pSl5fmcBsfWhwmQ/viewform

Encuesta de evaluación de capacitaciones: la encuesta se implementó el 05/10/2018. Al 15/12/2019 la cantidad de respuestas ha sido de 2397. La SECISPM informó que: los resultados de la misma son generados automáticamente por el Google form y que la Gerencia se encuentra a cargo de la evaluación y la supervisión de las capacitaciones; a la vez que especificó que el registro de dicha tarea se encuentra online.

Consta de 11 preguntas, las cuales giran en torno al uso de las funcionalidades de la tablet y también en torno a las capacitaciones recibidas por la persona. Se le pide al encuestado calificar las capacitaciones recibidas, realizar observaciones en caso de que desee, qué otras capacitaciones le interesaría recibir y, en caso de no haber realizado la capacitación, se le pregunta si le interesaría recibirla. Se adjunta una captura de pantalla a modo de ejemplo:

³³ Respuesta brindada el 10/06/2020.

³⁴ Recibida en respuesta a las Notas AGCBA N° 187/20 y N° 2161/19.

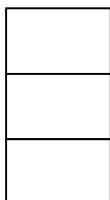




Gráfico N° 19 Encuesta de evaluación de capacitaciones

Información suministrada por la DGPDS

En el link de la encuesta es el siguiente:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeX7pyrgifi33bpggNAh1TE6iosSSGTP3wyQH5No3weJ8xTRw/viewform>

Aulas digitales: cantidad y distribución. Año 2018.

En requerimientos efectuados a la DGPDS se obtuvo información sobre el componente “Aulas digitales” del Programa auditado durante el año 2018. La cantidad de aulas digitales que surge de los listados proporcionados en las respuestas de las Notas N°1687/19 y N°187/20 ha sido la siguiente:

Cuadro N° 23 Cantidad de aulas en 2018			
Comuna	En respuesta a Nota N° 1687/19	En respuesta a Nota N° 187/20	Diferencia en aulas 2018 según respuesta
	Aulas 2018	Aulas 2018	
1	3	3	=
2	1	1	=
3	4	4	=
4	3	3	=
5	2	2	=
6	3	3	=
7	2	4	2
8	3	3	=
9	3	3	=
10	1	1	=
11	2	3	1



12	4	4	=
13	0	2	2
14	1	2	1
15	2	3	1
Total	34	41	7

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

De la información suministrada surge además la cantidad de las aulas digitales que han funcionado durante el año 2019, cuya cantidad ha sido mayor en relación al año anterior.

Cuadro N° 24 Cantidad de Aulas por Comuna		
Comuna	Nota N° 1687/19	Nota N° 187/20
	Aulas 2019	Aulas 2019
1	5	3
2	1	1
3	6	4
4	6	4
5	3	4
6	2	4
7	3	2
8	4	3
9	3	3
10	4	3
11	4	4
12	6	5
13	3	4
14	1	3
15	6	2
Sin dato	0	2
Total	57	51

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

La información suministrada desagrega datos por tipos de curso por aula y Comuna:

Cuadro N° 25 Aulas Digitales durante 2019				
Comuna	Tipo de Curso			Cantidad Aulas
	Celular	Tablet	Celular/Tablet	
1	2	2	1	5
2	Sin curso	1	Sin curso	1
3	2	1	3	6



4	3	2	1	6
5	2	1	Sin curso	3
6	Sin curso	Sin curso	2	2
7	2	1	Sin curso	3
8	2	1	1	4
9	Sin curso	2	1	3
10	2	1	1	4
11	1	3	Sin curso	4
12	3	1	2	6
13	Sin curso	3	Sin curso	3
14	Sin curso	Sin curso	1	1
15	4	Sin curso	2	6
Total	23	19	15	57

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

Esta información permite dar cuenta de la existencia de cursos que complementan la temática de tablets y que se vinculan también con los objetivos del Programa, como ser las capacitaciones sobre el uso de celulares.

Aulas digitales: puntos de entrega

Los puntos de entrega son los espacios destinados a la entrega de las tablets. De la información que ha sido brindada por la DGPDS en respuesta a la Nota N° AGCBA N° 1687/19 surge que se trata de espacios donde también se han desarrollado las capacitaciones en las aulas virtuales. La distribución de puntos de entrega por Comuna ha sido la siguiente:

Cuadro N° 26 Puntos de entrega durante 2018 y durante 2019		
Comuna	Puntos de entrega 2018	Puntos de entrega 2019
1	1	2
2	1	2
5	3	1
6	1	1
7	0	3
9	1	1
10	1	2
12	1	1
13	0	1
14	0	2
15	0	1
Total	9	17

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS



En 2018 se instalaron 9 puntos de entrega distribuidos en 7 Comunas diferentes; mientras que en 2019 hubo 17 puntos de entrega distribuidos en las 15 Comunas de la Ciudad. En 2019 se sumaron 8 puntos de entrega, lo que representa un incremento del 47,05%. En cuanto a los responsables de entrega se sostiene en la información suministrada a esta auditoría, que todo el equipo participó rotativamente en los puntos de entrega.

Aulas digitales 2018 y 2019: por sector

En función de los espacios donde han funcionado las aulas digitales y los 11 convenios suscriptos durante 2019 para la instalación de aulas digitales en el marco del Anexo II de la normativa de creación se ha podido establecer que:

De las aulas digitales que han funcionado durante 2018 se identifican:

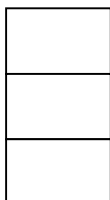
- 24 (sobre un total de 34) y 29 (sobre un total de 41) pertenecientes a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) /sector privado, respectivamente, con las cuales se debiera haber suscripto convenio.
- De esta cantidad, no se han suscripto convenios durante 2018, pero sí durante 2019: con 8 (sobre 24) y con 11 (sobre 29).
- El resto han sido efectores públicos (10 y 12 respectivamente). Se trata de sedes comunales, hogares de residencia permanente y otros organismos gubernamentales. También constan como espacios de centros de jubilados que pueden funcionar en predios de OSC o del GCABA.

De las aulas digitales que han funcionado en 2019 se identifican:

- 37 (sobre un total de 57) y 38 (sobre un total de 51) OSC/sector privado, respectivamente, con las cuales se debería haber suscripto convenio. De esta cantidad se han suscripto los 11 convenios mencionados.
- El resto han sido efectores públicos: 20 y 13 respectivamente. Se trata de sedes comunales, hogares de residencia permanente y otros organismos gubernamentales. También constan como espacios de centros de jubilados que pueden funcionar en predios de OSC o del GCABA.

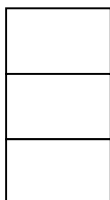
Del relevamiento efectuado del componente aulas digitales, resulta lo siguiente:

- Las 41 aulas digitales han estado distribuidas en la totalidad de las Comunas de la CABA durante 2018 (según la nómina informada en respuesta a la Nota AGCBA N°187/20). Si se contempla la cantidad informada en respuesta a la Nota N° 1687 (34 aulas) se ha tenido presencia en 10 de las 15 Comunas. Durante 2019 se ha tenido presencia en todas las Comunas. En procedimientos acordes con una auditoría de gestión corresponde determinar, si las mismas están debidamente distribuidas en términos de equidad en relación con los domicilios de los beneficiarios.





- Existen inconsistencias de información sobre la cantidad de aulas digitales informadas en 2018 (34 o 41) y en 2019 (57 o 51) por parte de la DGPDS. Ha sido bajo el porcentaje de firma de convenios (11 convenios en total) para la instalación de espacios para aulas digitales y éstos se han firmado a partir de 2019. De 24 espacios o 29 espacios que han funcionado como aulas digitales en 2018 pertenecientes al OSC/sector privado se han suscripto convenios durante 2019 con 8 y 11, respectivamente.
- De 37 o 38 lugares que han funcionado como aulas digitales en 2019 pertenecientes al OSC/sector privado, respectivamente, se han suscripto los 11 convenios mencionados.
- Respecto a los puntos de entrega en aulas digitales, en 2018 se instalaron 9 puntos de entrega distribuidos en 7 Comunas diferentes; mientras que en 2019 hubo 17 puntos de entrega distribuidos en las 15 Comunas de la Ciudad.
- No se ha definido un protocolo / manual de intervención para los capacitadores y la supervisión de los mismos por parte de sus superiores a cargo que incluya circuitos básicos de las capacitaciones: planificación, desarrollo, ejecución, registro de evaluaciones, asistencia y ausentismo, funciones a desarrollar, desarrollo de instancias de formación para los capacitadores, actualización del material de apoyo, articulación con las ONGs / entidades / empresas donde se desarrollan las aulas digitales, etc.
- No se llevaron a cabo registros digitales de las capacitaciones sobre celulares, situación que afecta la contabilización de los concurrentes.
- Se destaca la implementación de la capacitación online como metodología innovadora desde 2019. Únicamente en esta modalidad se implementó la entrega de certificados a los adultos mayores capacitados.
- Desde 2019 se han desarrollado cursos de capacitación para uso de celulares y aplicativos, y embrionariamente algunos cursos orientados a uso de herramientas bancarias, los cuales se están empezando a formalizar hacia el mes de junio de 2020.
- De forma positiva se han desarrollado encuestas de satisfacción a los beneficiarios a través de la plataforma online Google Docs desde el último cuatrimestre de 2018, y continuadas durante todo el año 2019. Se trata de la “Encuesta de satisfacción” y la “Encuesta de evaluación de las capacitaciones”.
- Se identifica como áreas críticas para un futuro examen en una auditoría de gestión los resultados de las capacitaciones en las aulas digitales para el logro de los objetivos del Programa, la ubicación de las aulas, y el cumplimiento de la firma de los convenios para el desarrollo de las aulas.





6.3. Convenios suscriptos para el desarrollo de componentes

6.3.1. Convenios suscriptos en el marco de los Anexos II y III de la normativa de creación

Mediante la Nota AGCBA N° 2161/19 se solicitaron los convenios vigentes y/o suscriptos en el marco de la normativa de creación del Programa durante 2018 y 2019. La SECISPM respondió que en archivo adjunto se enviaban los convenios suscriptos en el marco de los Anexos II y III de la Resolución – 2016-925 – MHYDHGC. En la documentación remitida no obra mención ni copia de los convenios solicitados vigentes y/o suscriptos en 2018.

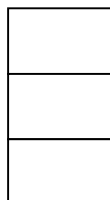
Se brindó copia de 12 convenios firmados durante 2019 entre el Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano (representado según consta en el texto por el titular de la Secretaría de Integración Social para Adultos Mayores³⁵) con las siguientes partes:

Cuadro N° 27 Convenios firmados en marco de la Resol 925-2016		
11 Convenios de colaboración con OSC. Objeto: instalación de aulas digitales (Anexo II de la normativa)	Domicilio	Comuna
Centro de Jubilados Dar Amor	Yerbal 719	6
Asociación Española de Socorros Mutuos	Pedernera 146	9
Federación de Estudios e Investigaciones Sociales	Ugarte 3641	12
Centro Islámico de la República Argentina	Av. San Juan 3053	3
Centro de Jubilados Deshojando Margaritas	Montiel 968	9
Centro de Jubilados Florecer	Guaminí 5202	8
Argentina en Movimiento	Machain 4516	12
Centro de Jubilados y Pensionados Ramón Carrillo de Villa Devoto	Calderón de la Barca 2806	11
Centro Cultural y Social Eva Duarte	Lavallo 4210	11
Centro Zamorano de Buenos Aires	Pasco 1358	3
Centro de Jubilados Mario Gagliano	José Hernández 2786	13
1 Convenio de colaboración con entidades participantes del Programa (Anexo III de la normativa). Este modelo de convenio no tiene objeto.		
EXO S.A.	Av. Chiclana 3444	

Elaboración propia en base a información suministrada por la SECISPM

En función de la respuesta suministrada y los convenios remitidos previamente, se realizó un nuevo requerimiento para solicitar información complementaria y se solicitó que en caso de haber sido suscriptos convenios con vigencia o durante 2018 sean remitidos en tanto no habían sido suministrados

³⁵ Se ha incurrido en un error al consignar la denominación de la Secretaría en los convenios: dice "Adultos" y no "Personas" Mayores. En el sello del Ministro consta correctamente en todos los Convenios.





anteriormente. La DGPDS informó³⁶: “No se han realizado nuevos convenios”.

Del total de los 12 convenios remitidos por el ente auditado y la información complementaria brindada, se ha relevado que:

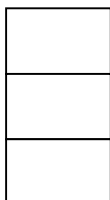
Convenios firmados con OSC para la instalación de aulas digitales (Anexo II de la normativa):

- No se han suscripto convenios para la instalación de aulas digitales durante el año 2018 o con vigencia en dicho año. Todos se han firmado en 2019 con vigencia hasta 2021.
- Los 11 convenios firmados representan el 91,7% del total de los convenios de colaboración suscriptos en función de los anexos de la normativa.
- El domicilio del 100% de los convenios (domicilios legales constituidos) coincide con el domicilio de aulas digitales donde se brindaron las respectivas capacitaciones.
- Los convenios fueron remitidos como documentos escaneados, sin constancia en el sistema GEDO, ni registro en Escribanía General de Gobierno.
- La DGPDS informó en el requerimiento complementario que “A la fecha (19/06/2020) la mayoría de los convenios referidos a Aulas digitales se encuentran en soporte físico solamente. Se prevé avanzar en su digitalización una vez finalizada la actual situación de emergencia”. Estos convenios no han sido incorporados a actuaciones, no se les ha asignado número de expediente.
- En los convenios firmados se establece la obligación de la institución de contar con un seguro de responsabilidad civil. Al respecto, el director general de la DGPDS hasta el 10 de diciembre de 2019 señaló en un apartado de “Recomendaciones” de su Informe Final de Gestión que “A nivel Convenios, sería plausible que mediante Resolución Ministerial se modifique la redacción actual de los convenios con instituciones que funcionen como aulas digitales para que hacia adelante la cobertura del seguro de responsabilidad civil lo gestione la Dirección y no la entidad civil y poder así lograr el 100% de firma de Convenios con aquellas instituciones que ceden su espacio en forma gratuita para que el personal del GCBA pueda capacitar a las personas mayores”.

Convenio firmado con la empresa EXO S.A. en el marco del Anexo III de la normativa:

- Ese convenio representa el 8,3% del total de 12 convenios de colaboración suscriptos.
- Es el único convenio con constancia de registro (sello y número de registro) en Escribanía General de Gobierno e importado desde el sistema GEDO (Gestión Documental GCABA). Cuenta con número de expediente.

³⁶ Respuesta a la Nota AGCBA 187/20, en la cual también se solicitó información complementaria sobre los convenios suscriptos.





- El modelo de convenio no tiene objeto explícito: las partes se obligan a la mutua colaboración, cooperación y trabajo en equipo para el correcto cumplimiento del convenio. La empresa se compromete a ejecutar las prestaciones a su cargo detalladas en el Anexo I y Anexo II del convenio firmado.
- En el Anexo I del convenio suscripto se establece que la empresa tiene como obligación efectuar la cesión gratuita de dispositivos móviles e informáticos con destino a los beneficiarios de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores (la cantidad queda sujeta a la disponibilidad de la empresa).
- En el Anexo II (acta de recepción) consta la recepción por parte del Gerente Operativo a cargo del Programa de 5 dispositivos móviles SPHONE EXO SPANKY FACIL 4G".
- En los anexos que conforman el convenio suscripto con EXO S.A. se establece la metodología de sorteo para la adjudicación de los equipos: deben ser entregados a las personas inscriptas en la base de datos del programa INTEC u otra base de datos disponible de la Secretaría.
- En caso de realizarse una auditoría de gestión, resulta importante el examen legal respecto a si este modelo de convenio resulta suficiente para la aceptación de donaciones puesto que no tiene objeto establecido. En este caso, en tanto se trata además de una empresa que ha sido adjudicataria para la entrega de tablets destinadas al propio Programa debería también revisarse si la donación ha estado prevista en el pliego de licitación y en todo caso hacer mención en el texto del convenio específico.

6.3.2. Convenios ENACOM / GCBA: provisión del componente hardware / cesión del componente software

Los convenios suscriptos con el ENACOM constituyen un marco normativo fundamental para el funcionamiento del Programa auditado. Como puntos principales del relevamiento efectuado de los convenios marco y específicos se han identificado diferentes cuestiones:

Características generales

- Los convenios marco consagran líneas de acción en coherencia con los objetivos del Programa auditado y las responsabilidades primarias de la SECISPM.
- La celebración de convenios ha brindado continuidad y estabilidad al Programa en la provisión de su componente hardware que ha sido la principal obligación del ENACOM. Por su parte, el GCBA ha cedido gratuitamente el software al organismo nacional que implementó el Programa Nacional en diferentes localidades y ciudades del país.



• El primer Convenio marco y Acuerdo específico tienen por objeto la ejecución de prestaciones por el GCBA y el ENACOM tendientes a la implementación del PROGRAMA: no se refiere al Programa INTEC o “+ Simple en CABA sino a los Programas Nacionales aprobados por resoluciones del ENACOM. El segundo Convenio Específico se modifica positivamente en ese sentido, con mención expresa y con obligaciones conforme al Programa INTEC en CABA y sus Bases y Condiciones.

Duración:

- El primer Convenio marco se extendió del 10 de enero de 2017 al 9 de enero de 2019 inclusive (incluido el año de prórroga). Y el Acuerdo específico se suscribe el 5 de mayo de 2017: por 1 año con prórroga de 1 año más o hasta la finalización del Convenio Marco.
- El segundo convenio se suscribe por el doble de duración (2 años): del 2 de mayo de 2019 hasta el 1 de mayo de 2021: con prórroga 2 años más. El mismo día se suscribe el Convenio específico.

Principales obligaciones del GCBA:

- Respecto al software

Se han mantenido las obligaciones: ceder al ENACOM gratuitamente la licencia del uso del software; adaptarlo a las especificaciones y requerimientos que indique el ENACOM y realizar modificaciones y/o actualizaciones para su buen funcionamiento.

- Respecto a las tablets

En el primer Acuerdo las recibe desde agosto de 2017 en la forma y lugar en que determine el GCBA.

En el segundo Convenio se mantienen las obligaciones (recibe las tablets a partir de junio de 2019). Las obligaciones establecen expresa mención al Programa INTEC y sus Bases y Condiciones en el circuito de: resguardo, inscripción, sorteo, adjudicación, entrega y capacitación de beneficiarios del Programa INTEC.

Principales obligaciones del ENACOM:

- Entrega de tablets: es la principal obligación del organismo nacional, que pasa de un compromiso de 25.000 a 30.000 tablets (un 20% más en convenios con el doble de duración). Debe informar al GCBA las adaptaciones y adecuaciones a realizar al software + Simple.
- En cuanto a la entrega de la cantidad de tablets que se compromete a entregar ENACOM, no surge claramente de lo establecido en el Convenio si la cantidad de tablets se debe entregar por duración de convenio teniendo en cuenta la prórroga del mismo, o si durante la prórroga se entrega una nueva



partida de tablets. Por lo relevado en el apartado estadístico del componente hardware con información remitida por la DGPDS, el ENACOM hizo entrega de:

- 27.649 tablets en 2017 (primer año del primer Convenio)
- 6.382 tablets en 2018 (primer año de la prórroga del primer Convenio)
- 30.000 tablets en 2019 (primer año del segundo Convenio)

Anexos:

- En el Anexo II del Convenio Específico de 2019 consta la entrega con la tablet de la información del servicio de garantía: constituye un servicio más completo para los beneficiarios. La entrega del certificado de garantía cumple con la normativa vigente en relación al consumo de productos y servicios.

6.4. Sistema de gestión de información interno: registro de datos de los principales procesos del Programa

La Gerencia Operativa dispone de un sistema de gestión de información para los principales procesos del Programa. El sistema utiliza como soporte un servidor no homologado por la Agencia de Sistemas de Información (ASI), que se compone de dos ambientes: el ambiente local (borrador) y el ambiente de producción, el cual está publicado. Con respecto al registro y procesamiento de los datos de inscripción, el Gerente Operativo indicó que “al no estar homologado el servidor, el sistema interno del Programa sirve como referencia estadística y de consulta. De esta manera, los contratos de comodato realizados con los usuarios en el marco del Programa son los únicos documentos con validez legal”.

Entre los datos disponibles relevados al momento de las tareas de campo de esta auditoría³⁷, se puede acceder a los registros -y generar estadísticas sobre: tablets entregadas, proyección de agendas y entregas diarias, cantidad de entregas por Comuna, evolución de las entregas; inscriptos y beneficiarios. Entre los puntos pendientes figura un espacio en desarrollo para poder comparar la evolución de las entregas con las capacitaciones realizadas.

Del relevamiento del sistema vigente durante la entrevista efectuada al Gerente Operativo, se han obtenido las características centrales del sistema y de los procesos y registros que se implementan, los que se pasan a describir.

En primer lugar se expone los datos respecto a los niveles de acceso y sus principales acciones, según los cargos en la estructura y funciones:

³⁷ Entrevista al Gerente Operativo y vista in situ del sistema el 14/11/2019.



Cuadro N° 28 Sistema de información: datos de la población del Programa				
Niveles de acceso y principales acciones				
Tema	Usuario / Responsable	Descripción de la acción	Registros de ingresos y back up	Principales datos estadísticos disponibles en el sistema
Claves y accesos al sistema	Gerente Operativo y Programador	Creación y control de registros para generación de perfiles de cada usuario del sistema en: acceso y otorgamiento de contraseñas	El sistema tiene registro de logueos y ediciones de datos. Se realizan back ups como forma de identificar los momentos que las personas con acceso al sistema ingresan (control de supervisión por parte del Gerente)	Tablets entregadas, proyección de agendas y entregas diarias (relación entre disposición de agendas y entregas por día), cantidad de entregas por Comuna, evolución de las entregas, beneficiarios ganadores sorteados sin y con tablet entregada, cantidad de inscriptos, capacitados y pendientes. Está en desarrollo la comparación entre la evolución de entregas con las capacitaciones realizadas.
Máximo nivel de acceso	Gerente Operativo	Acceso a todos los módulos que le competen a la Gerencia Operativa. El Gerente Operativo realiza una supervisión visual del proceso, identificando puntos débiles y aquellos a mejorar. No se realizan registros de la supervisión.		
Visualización y/o carga y/o modificación de datos en el sistema	Usuario	Diferentes roles y niveles de permiso en los diferentes módulos de información de la Gerencia (depende de los niveles de acceso)		
Permisos de acceso para visualización	Autoridades superiores	Solicitud de acceso para visualización mediante expediente electrónico		
Desarrollo del sistema	Desarrolladores de la página	Acciones de desarrollo: a cargo de la DG de Gobierno Digital y Sensorización a solicitud de la Gerencia Operativa a cargo del Programa		

Elaboración propia en base a entrevista con gerente operativo y relevamiento in situ

En el sistema se procesan datos que sirven de apoyo para la implementación de los principales procesos del Programa. A continuación la síntesis de los datos del circuito de inscripción desarrollado para la segunda edición:



Cuadro N° 29 Circuito de inscripción: validación en la segunda edición del Programa

Resultados de inscripción. Generación de ID de cada inscripto	Generación Planilla Excel	Verificación de incompatibilidades y conformación de la base definitiva de inscriptos / sorteo / entrega de tablets	
Acceso a la visualización de los resultados de inscriptos. Se genera un ID de cada inscripto. De cada inscripto se visualiza: ID, fecha de carga y los datos completados por el usuario al inscribirse (esos datos no pueden ser eliminados ni modificados por los que acceden al sistema).	El gerente operativo descarga la base de inscriptos y la reconvierne en una planilla de cálculo Excel con los siguientes campos: Serial (ID de inscripto usado por los desarrolladores / Gobierno Digital), SID (ID utilizado por el Programa), fecha de inscripción, dirección IP y campos de la primera base de inscripción.	Envío de la planilla de cálculo al desarrollador: ingreso al servidor (tabla específica denominada "inscriptos, segunda etapa" para validar si el inscripto está registrado en una base general de programas de la Secretaría). Ante incompatibilidades existe una ventana de pendientes de control de coincidencias que valida los datos. Pasado el filtro de validación, los datos se ingresan a la base definitiva de inscriptos del Programa.	La base definitiva: registra la totalidad de inscripciones, incluyendo datos personales (posteriormente, se crea un ID de los/as potenciales receptoras/es para proteger datos personales: nombre, apellido, DNI). También registra: estado del sorteo de la Tablet luego del proceso, estado de entrega y fecha/punto de entrega. A los inscriptos ganadores de ediciones anteriores se les asigna la leyenda "Ya ganador" y quedan excluidos futuros sorteos.

Elaboración propia en base a entrevista con gerente operativo y relevamiento in situ

El proceso de sorteo también impacta en el sistema:

Cuadro N° 30 Circuito del Sorteo en la segunda edición del Programa

Envío de datos a Lotería de la CABA	Resultados del Sorteo de Lotería	Reingreso de datos al sistema
Se envían datos a Lotería de la CABA (vía proceso administrativo a través del SADE): Lotería recibe los ID de la cantidad de postulantes titulares más el 50% de suplentes.	Realizado el sorteo, Lotería emite el acta notarial y adjunta un Excel con los datos del sorteo con los siguientes campos: número de orden, número extraído, grupo (agrupados según bolillas de sorteo), ID, y condición (titular preadjudicado o suplente).	Los datos suministrados por Lotería son reingresados al sistema por el desarrollador: se asignan las leyendas "titular", "suplente" y "pendiente".

Elaboración propia en base a entrevista con gerente operativo y procedimiento de auditoría

Respecto al circuito de entrega de tablets, los principales procesos y datos registrados son los siguientes



Cuadro N° 31 Circuito de Entrega de Tablets

Envío de datos al call center: gestión con titulares y suplentes	Verificación de datos en puntos de entrega	Entrega de la Tablet: firma de comodato
Se envían al call center los datos de nombre, apellido, DNI y vía de contacto: el personal de la empresa llama a los ganadores para agendar fecha y lugar de capacitación y/o fecha punto de entrega de las tablet de acuerdo al domicilio. Cuando son llamados todos los titulares, se presentan datos con números de teléfono inválidos o no atiende el/la posible perceptor/a, comienzan los llamados a los suplentes, adecuándose el número de llamados a la cantidad de titulares que no atendieron el llamado. El call center remite reportes con el detalle de sus gestiones (por correo electrónico: en promedio uno por semana).	En los puntos de entrega un integrante del Programa verifica los requisitos solicitados para la asignación y verifica la coincidencia de los registros con los datos del sistema (en caso de ser necesario se editan).	Se realizan dos copias del contrato de comodato: una para el beneficiario y otra que se archiva en la Gerencia Operativa, en formato impreso (los de la segunda edición están en proceso de digitalización: pendiente de su registro en el sistema).

Elaboración propia en base a entrevista con gerente operativo, relevamiento in situ e información suministrada por SECISPM

En torno a las capacitaciones, los registros de este circuito son los siguientes:

Cuadro N° 32 Circuito de Capacitaciones

Registro en la base	Capacitación presencial	Capacitación on line
Las/os ganadoras/es del sorteo son registrados en la base de datos para su posterior inclusión en las capacitaciones en aulas digitales. Se remite la información al call center para la gestión de la capacitación en las aulas virtuales.	La capacitación posee su propio campo en el sistema de registro, donde la persona, con ID y datos ya registrados tiene una carga de "pendiente" de capacitación. En las aulas se toma el presente y se carga el presente/ausente en la base.	Modalidad de capacitaciones on line (Google forms) desde 2019: el desarrollador baja la información y carga la modificación de "pendiente" a "capacitado".

Elaboración propia en base a entrevista con gerente operativo y relevamiento in situ
Del relevamiento del sistema, ha podido examinarse que:

- Genera un mecanismo de protección de datos al construir un ID del potencial perceptor/a para su envío a la Lotería Nacional, reduciendo la difusión de datos sensibles tales como el DNI, nombre y apellido.
- Presenta distintos niveles de acceso y permisos según el cargo en la estructura y competencias para el Programa.
- No se presentan otros mecanismos alternativos de inscripción por fuera de la vía web: si el adulto mayor no ha recibido capacitación en informática y desconoce su uso, podría tener dificultades con la inscripción.
- Este aspecto acarrea el riesgo de reducir posibilidades de acceso al programa de los adultos mayores sin un entorno facilitador al uso de tecnologías.
- No se ha desarrollado un sistema de evaluación propio: se emplean programas de uso público (Google Forms).



- No se han digitalizado ni cargado en el sistema los contratos de comodato del período auditado, que constituyen las únicas constancias legales de las tablets entregadas (se archivan en cajas). Su digitalización y registro contribuye a la transparencia y evita potenciales riesgos de pérdida.
- La falta de registros y minutas de la supervisión visual de los procesos vinculados a las inscripciones, carga de datos y capacitaciones dificulta la posibilidad de modificaciones y disponer de un seguimiento adecuado de dichos procesos lo cual implica debilidades de control interno.
- La exclusión de ganadores del sorteo anterior no contempla ningún tipo de excepción.

6.5. Datos estadísticos

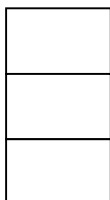
6.5.1. Estadísticas del componente aulas digitales

Adultos mayores capacitados en el uso de tablets

Al ser requerida la estadística sobre la cantidad de adultos mayores capacitados con tablet entregadas, la DGPDS informó en respuesta a la Nota AGCBA N° 188/20 que ascendía a 8279 en 2018 con un total de 20.850 de adultos mayores con tablets entregadas.

Por otro lado, en respuesta a la Nota AGCBA N° 187/20 informó que la cantidad de adultos mayores capacitados en el uso de tablets por Comuna en el año 2018 ha sido de 7.481 adultos mayores. En función de esa información se determina que el promedio por Comuna ha sido de 498 adultos mayores capacitados, con la siguiente desagregación de información:

Cuadro N° 33 Año 2018 Cantidad de capacitados y beneficiarios por Comuna				
Comuna	Cantidad de capacitados	Cantidad de beneficiarios	No capacitados (diferencia beneficiarios / capacitados)	% de beneficiarios no capacitados
1	399	1008	609	60,4
2	325	639	314	49,1
3	553	1219	666	54,6
4	484	1334	850	63,7
5	587	1337	750	56,1
6	457	1127	670	59,4
7	559	1347	788	58,5
8	348	860	512	59,5
9	579	1478	899	60,8
10	554	1422	868	61,0





11	568	1428	860	60,2
12	590	1303	713	54,7
13	431	1097	666	60,7
14	465	1085	620	57,1
15	582	1399	817	58,4
Total	7481	18.083	10.602	58,6

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

En el año 2018 la cantidad de beneficiarios del Programa fue de 18.083 personas, de las cuales fueron capacitadas 7481, lo que representa el 41,4% del total. Se desprende que no han participado de las capacitaciones obligatorias 10.602 beneficiarios de tablets (58,6% del total).

Si se contempla la cantidad suministrada en la Nota N° 188/20 (sin diferenciación por Comuna) fueron capacitados 8279 (el 39,7%) de los 20.850 adultos mayores que recibieron tablets.

Estas diferencias surgen porque fueron suministradas diferentes cantidades sobre la cantidad de adultos mayores capacitados; y a su vez también se presenta que ha sido proporcionado un número mayor de personas con recepción de tablets que la cantidad de beneficiarios; lo cual resulta contradictorio. Además, de igual modo que con la cantidad de aulas digitales, estos datos evidencian falencias del ambiente de control respecto la integridad y disponibilidad de la información estadística y de registro de los componentes.

En el siguiente cuadro, se expone la cantidad de adultos mayores capacitados en el uso de tablets durante 2018 y durante 2019, de acuerdo a la información suministrada por la DGPDS en respuesta a la Nota AGCBA N° 187/20:

Cuadro N° 34 Adultos mayores capacitados por año y Comuna

Comuna	Año 2018	Año 2019	Diferencia
1	399	557	158
2	325	513	188
3	553	601	48
4	484	529	45
5	587	742	155
6	457	785	328
7	559	700	141
8	348	307	-41
9	579	591	12
10	554	709	155
11	568	846	278



12	590	794	204
13	431	915	484
14	465	600	135
15	582	701	119
Total	7481	9890	2409

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

En el año 2019 se ha capacitado a un total de 9.890 adultos mayores, con un promedio de 659 por Comuna. Se ha capacitado a 2409 adultos mayores más respecto a 2018, lo que equivale al 24,4 %.

En relación a la cantidad de beneficiarios en 2019 según la respuesta a la Nota N° 187/20 (23.623) la cantidad de adultos mayores capacitados representa el 41,9%; casi el mismo porcentaje que en 2018 respecto a lo informado en la misma Nota.

Si se contemplan las cantidades informadas en la respuesta a la Nota N° 188/20, el porcentaje ha sido similar: han sido capacitados 10.036 adultos mayores, que representan el 41,5% de los adultos mayores que recibieron las 23.982 tablets entregadas. Como puede advertirse, los datos de 2019 también presentan inconsistencias de información.

En lo que respecta a las capacitaciones online propiamente dichas, la SECISPM informó que desde su fecha de implementación (11/02/19) al 15/12/19 realizaron esta modalidad de capacitación 1.614 adultos mayores.

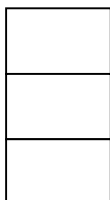
Adultos mayores no capacitados o con capacitación pendiente en uso de tablets

Respecto a los adultos mayores no capacitados o con capacitación pendiente, se solicitó información a la DGPDS respecto a la cantidad de adultos mayores que no terminaron las capacitaciones (sin devolución del equipamiento de tablets entregado ni baja del beneficio).

En ese sentido, la SECISPM respondió los siguientes datos en respuesta a la Nota AGCBA N°2161/19:

- A 29.065 personas se les agendó un turno y no dieron el presente.
- 71.379 beneficiarios tienen pendiente la capacitación (pueden haber recibido la tablet entre 2016 y 2019).

En la Nota AGCBA N° 187/20 se solicitó una ampliación de información sobre lo previamente informado. En su respuesta la DGPDS indicó que “Al día de la





fecha³⁸, los números se modificaron conforme a la continuidad del Programa. Se pasa a detallar los números actuales según el detalle solicitado:

Se les agendó el turno y no dieron el presente (total 6412): 171 en 2016; 1511 en 2017; 660 en 2018 y 4070 en 2019.

Según año de entrega de tablet, los adultos mayores pendientes de capacitación han sumado un total de 59.632: 5579 en 2016; 32.264 en 2017; 11.913 en 2018 y 9876 en 2019.

Adultos mayores capacitados en el uso de celulares, redes y cajeros automáticos

En la información de la respuesta a la Nota AGCBA N° 188/20 -respecto a la solicitud de estadísticas del Programa- consta que 5 adultos mayores recibieron capacitación exclusivamente en el uso de celular en el período 2018-2019. En este punto la DGPDS realiza una nota aclaratoria que coincide con lo también informado en la respuesta a la Nota AGCBA N° 187/20: “En cuanto a la cantidad de adultos mayores capacitados en este dispositivo, cabe destacar que no se llevó una base, sino que los capacitadores que daban la clase eran el “termómetro” de cómo se venían desarrollando. En caso de poca participación, se hablaba con el centro de jubilados (CDJ) para reforzar, pero nunca se cancelaba, aun habiendo 4/5 personas porque el costo de abandonar resultaba mayor. Es decir, terminábamos el curso y después intentábamos reemplazarlo con otro CDJ que tuviera más convocatoria.

Actualmente, está en carpeta un proyecto para relanzar las capacitaciones en materia de celulares teniendo en cuenta las experiencias pasadas, que incluye la digitalización del registro de las asistencias. Todo esto igualmente quedó en segundo plano por el contexto de la pandemia”.

Con respecto a las estadísticas de capacitaciones en el uso de dispositivos celulares, en el informe de gestión del Director General se brindan datos respecto a 2019 en el uso de redes, celular y cajero automático, así como en las tablets. El director expresa que “en 2019 se continuaron las capacitaciones, logrando los siguientes resultados”. Vale aclarar que se refiere a capacitaciones, no a adultos mayores capacitados. A continuación la captura del cuadro con la información con la nota al pie correspondiente (*):

³⁸ 19 de junio de 2020.



Cuadro Nº 35 Capacitaciones 2019 en distintas temáticas

2019	Tablet +Simple	Redes, celular y cajero automático	TOTAL
Enero	1400	-	1400
Febrero	1960	-	1960
Marzo	463	750	1213
Abril	1197	750	1947
Mayo	963	750	1713
Junio	818	1176	1994
Julio	762	1341	2103
Agosto	1563	1341	2904
Septiembre	1712	1341	3053
Octubre	541	-	541
Noviembre	-	-	-
Diciembre	-	-	-

Información suministrada por la DGPDS

*A partir de octubre se suspendieron las agendas para capacitar con el objetivo de focalizarse en la entrega de tablets.

Al sumar los datos expuestos en el informe, el total asciende a: 11.379 capacitaciones en tablets y 7449 en redes, celulares y cajero automático; con un total general de 18.828 capacitaciones durante el año.

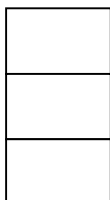
Estas cantidades difieren con los datos suministrados por la DGPDS de unas 5 personas capacitadas en la temática de celular.

6.5.2. Estadísticas del componente hardware: tablets en disponibilidad y entregadas a adultos mayores

Tablets disponibles por fuente de provisión

En el relevamiento del componente hardware se contemplaron las tablets entregadas, y las tablets que estuvieron en disponibilidad de ser entregadas según la fuente de provisión: GCABA y ENACOM.

Como se expuso previamente, es importante considerar que el Programa se ha implementado en dos ediciones. La primera comprendió desde julio del año 2016 al año 2018 inclusive con la provisión de tablets por parte del GCABA y por parte del ENACOM a partir del convenio suscripto. La segunda edición comenzó en 2019 con casi la totalidad de tablets provista por el ENACOM.





En respuesta a la Nota AGCBA N° 188/20 la DGPDS brindó información estadística sobre la cantidad de tablets en disponibilidad según fuente de provisión o financiamiento: GCABA y ENACOM.

Para el año 2018 la cantidad de tablets en disponibilidad ha sido de:

- 6.382 provistas por el ENACOM (lo cual representa el 30,6%).
- 14.468 provistas por el GCABA (representa el 69,4%).

El total de tablets disponibles arroja un total de 20.850: equivale a la cantidad de adultos mayores que recibieron tablets en virtud de lo que informa la DGPDS en la misma Nota. Con lo cual se han entregado todas las tablets en disponibilidad en el período auditado.

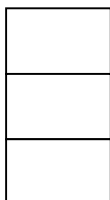
Respecto a la fuente de provisión o financiamiento, es importante destacar que el antecedente de las 75.000 tablets adquiridas por licitación con fondos propios del GCABA en los años 2016 y 2017 ha contribuido a contar con un stock de tablets disponibles durante los tres años de la primera edición en los cuales está incluido el período auditado.

Cobra importancia entonces la provisión de tablets adquiridas por parte del GCABA: el 69,4% de las tablets entregadas en el periodo auditado tuvieron ese origen. También se detecta como fundamental determinar el alcance del Acuerdo suscripto entre el ENACOM y el GCABA, y el cumplimiento de la obligación de provisión de 25.000 tablets por parte de ENACOM durante todo el período de vigencia. Ya que en 2018 el GCABA tuvo en disponibilidad 6382 tablets por parte del ENACOM para ser distribuidas a beneficiarios del Programa.

En el año 2019 se suscribió un nuevo Convenio (de dos años de duración prorrogable por idéntico periodo). El compromiso de proveer 30.000 tablets al GCABA fue cumplido durante 2019 según consta en la respuesta a la mencionada Nota. De esa manera, el organismo nacional cedió 30.000 tablets en el primer año de vigencia del nuevo convenio correspondiente a la Segunda Edición del Programa; información que también consta el Informe de Gestión del Director General de la DGPDS donde se exponen los meses de recepción:

Cuadro N° 36 Tablets cedidas del ENACOM Año 2019

Tablets recibidas	
Fecha	Cantidad
19/07/2019	1300
01/08/2019	1440
05/08/2019	1440
06/08/2019	820





14/08/2019	2880
16/08/2019	2120
03/09/2019	2880
05/09/2019	2120
13/09/2019	3150
16/09/2019	6300
18/09/2019	3150
20/09/2019	2400
Total	30000

Información suministrada por la DGPDS

En dicho Informe se indica que “Las primeras 15 mil tablets pertenecen a la empresa PIXART S.A. Las últimas 15 mil tablets recibidas a DINATECH S.A.”

El GCABA contribuyó con las tablets disponibles durante 2019 con 67 dispositivos, así lo informó la DGPDS en respuesta a la mencionada Nota.

Tablets entregadas a adultos mayores

La información estadística respecto a la cantidad de tablets entregadas y su fuente de provisión o financiamiento para la primera y segunda edición del Programa se presenta a continuación³⁹:

Cuadro N° 37 Cantidad de tablets entregadas según fuente de provisión

Fuente de provisión	Año			
	2016	2017	2018	2019
GCABA	15697	40394	14468	23.982 (1)
ENACOM	0 (sin convenio)	27649	6382	
Total	15697	68043	20850	23982
	104.590			

(1) No se obtuvo información desagregada por fuente de provisión

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGPDS

En su Informe de Gestión, el Director General de la DGPDS (correspondiente al período 15/09/2017 - 10/12/2019) afirmó que el Programa INTEC hizo entrega efectiva de un total de 108.750 tablets durante la primera edición del Programa.

³⁹Información brindada por la DGPDS en respuesta a la Nota AGCBA N° 188/20.



En el siguiente cuadro se expone la cantidad entregada por mes⁴⁰:

Cuadro N° 38 Cantidad de tablets entregadas por mes 2018 y 2019

Mes	Tablets entregadas 2018	Tablets entregadas 2019
Enero	10.659	20
Febrero	6460	17
Marzo	1056	12
Abril	816	15
Mayo	1324	3
Junio	126	2
Julio	299	1145
Agosto	19	2404
Septiembre	77	7130
Octubre	2	9786
Noviembre	7	3352
Diciembre	8	73
Total	20.853	23.959
Total	44.812	

Elaboración propia en base a información suministrada por la SECISPM

En el Informe de Gestión del director general de la DGPDS se informa que entre julio y octubre del año 2019 se realizaron los sorteos que determinaron un total de 27.961 beneficiarios titulares (más 12.829 suplentes) aclarándose que hacia fin de dicho año se sortearían los 2.039 beneficiarios titulares restantes para completar 30.000 tablets. La diferencia entre la cantidad informada y la referenciada en el informe de gestión puede deberse a: adjudicados sorteados que no retiraron el equipo o inconsistencias de información.

Prácticamente la totalidad de los dispositivos ha quedado en poder de los beneficiarios, puesto que respuesta a la Nota AGCBA N°2161/19, la SECISPM informó que entre 2018 y 2019 fueron devueltas 86 tablets por los beneficiarios. Los motivos fueron: tablet rota, insatisfacción con el funcionamiento de la herramienta y devolución para le dé mayor utilidad otro adulto o adulta mayor. No se informó la cantidad específica según motivo.

⁴⁰ Información brindada por la SECISPM en respuesta a la Nota AGCBA N° 2161/19.

Cantidad de tablets: definición de metas

Con respecto a la disponibilidad y entrega de tablets, se consultó a la DGPDS - mediante la Nota AGCBA N°188/20- si la cantidad de tablets en disponibilidad para ser entregadas durante el año 2018 y el año 2019 se ha considerado suficiente para el logro de los objetivos establecidos para el Programa.

La DGPDS indicó que “las cantidades podrían haber sido mayores, atento a la creciente demanda generada por la población adulta mayor. Sin embargo la disponibilidad de dispositivos y frecuencia de entrega ha sido la mayor posible dentro de los límites que establecía el convenio con el ENACOM. En tal sentido, los objetivos se adaptaron a la cantidad de dispositivos disponibles y no a la inversa”.

En relación al criterio establecido para fijar la cantidad de tablets disponibles en 2018 y en 2019, la DGPDS informó que “La disponibilidad de dispositivos para la segunda edición del programa +Simple surge de las cantidades consignadas en el acuerdo suscripto con ENACOM, en base a criterios que trascienden a los intereses o necesidades del Gobierno de la Ciudad, encontrando límite en cuestiones presupuestarias propias del Estado Nacional”.

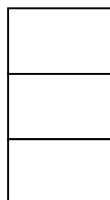
Asimismo, se preguntó sobre la formulación y planificación de metas y/o la definición de indicadores para el cumplimiento de los objetivos del Programa, y/o en relación a la cantidad de adultos mayores en CABA, y/o las acciones establecidas para la Gerencia a cargo. En su respuesta, la DGPDS expuso: “las metas no fueron detalladas en el marco del convenio porque dependía de la cantidad de adultos mayores inscriptos, fecha de recepción de los dispositivos, cantidad de dispositivos recibidos, capacidad del call center, período de entrega, y otras variables”.

Cabe destacar que en su Informe Final de Gestión, el que fuera director general de la DGPDS menciona se encontró con el compromiso asumido por parte del Jefe de Gobierno de superar la cantidad de 100.000 dispositivos móviles a entregar durante la primera edición del Programa. Esta cantidad también forma parte de los compromisos de Gobierno cumplidos, según se publica en la página del GCABA⁴¹. Y se menciona en el Plan General de Acción de Gobierno como uno de logros a alcanzar por el Programa.

Este ha sido el único parámetro disponible, en tanto no se cuenta con formulación formal de metas de los componentes en relación con la población objetivo⁴² en una demanda en aumento, como expuso la DGPDS. Como se

⁴¹ <https://www.buenosaires.gob.ar/compromisos/noticias/106000-adultos-mayores-de-la-ciudad-ya-tienen-su-tablet> con acceso 19/06/2020.

⁴² Población que una intervención pública tiene planeado o programado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa. CONEVAL (2019: 6)





expuso previamente, tampoco se cuenta con informes trimestrales de gestión con metas programadas y ejecutadas ante la falta de apertura presupuestaria.

6.5.3. Estadísticas de adultos mayores inscriptos al Programa

Durante el relevamiento del Programa se ha requerido a la DGPDS la información de cantidad de adultos mayores inscriptos.

La totalidad de inscriptos ascendió a 253.690 adultos mayores a fines del año 2018 (durante la primera edición) y a 35.492 inscriptos en 2019 (primer año de la segunda edición).

Cuadro N° 39 Cantidad de inscriptos al programa. Primera edición.

Total de inscriptos	253.690
Inscriptos no beneficiarios	147.789
% no beneficiarios	58,3%

Elaboración propia en base a información suministrada por la SECISPM y la DGPDS

Los motivos por los cuales los 147.789 inscriptos no se constituyeron en beneficiarios fueron -respuesta a la Nota AGCBA N°2161/19-: no sorteado, fallecimiento, rechazo del equipo y documentación no correspondiente. En respuesta a la Nota N°187/20 se indicó que “La Dirección General no dispone de la discriminación por motivos que refieren al punto inscriptos no beneficiarios, siendo los casos más comunes el incumplimiento de cualquiera de los requisitos determinados en las Bases y Condiciones para su entrega o simplemente el no haber resultado favorecido en los distintos sorteos”.

Por otro lado, en el Informe de Gestión del Director General de la DGPDS, se exponen las inscripciones mensuales para el año 2019:

Cuadro N° 40 Inscripciones mensuales 2019

Inscriptos por mes	
Mayo	5659
Junio	6919
Julio	6449
Agosto	3609
Septiembre	4866
Octubre	7416
Total	34.918

Información suministrada por la DGPDS

La SECISPM informó que, en el año 2019, se registraron 49 bajas del beneficio (ganadores sorteados sin tablets entregadas) y 3.373 pérdidas del beneficio (inscriptos que no llegaron a sorteo). En el primer caso se identificaron tres



motivos: el beneficiario desiste de querer el equipo, documentación no correspondiente o fallecimiento. En el segundo caso, el motivo identificado fue que la tablet había sido entregada previamente.

El total de inscriptos que no accedió a la condición de beneficiarios ascendió entonces a 3.422 adultos mayores (entre las 49 bajas y las 3373 pérdidas de beneficio que no llegaron a sorteo por haber recibido la tablet en otra edición: esta cantidad representó el 9,8% de la población inscripta:

Cuadro N° 41 Inscriptos beneficiarios y no beneficiarios 2019

Inscriptos	34.918
Baja del beneficio	49
Pérdida del beneficio	3373
Total no beneficiarios	3422
Inscriptos en condición de ser beneficiarios	31.496
% no beneficiarios respecto al total inscriptos	9,8

Elaboración propia en base a información suministrada por la SECISPM

Los datos obtenidos de inscriptos dan cuenta de la creciente demanda de la cual hizo referencia la DGPDS en respuesta la Nota N°188/20: la misma se evidencia en particular en la primera edición del Programa. La DGPDS no dispone de datos discriminados para determinar la cantidad de personas inscriptas que no se han constituido en beneficiarias por no contar con los requisitos y aquellas que no han resultado sorteadas por la cantidad de tablets en disponibilidad. Contar con esos datos resulta de utilidad para la planificación de metas en términos de porcentajes de cobertura de demanda a cubrir y para la formulación de indicadores de productos (tablets).

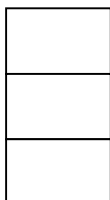
6.5.4. Estadísticas de Población de adultos mayores en CABA

La Dirección General de Estadísticas y Censos del Ministerio de Hacienda del GCABA estimó una población de 641.574 personas mayores de 60 años para el año 2016; 646.329 para 2017, 649.229 para 2018 y 654.079 para 2019⁴³.

Sobre una población de 3.068.043 habitantes en el total de la CABA en la Encuesta Anual de Hogares (EAH) de la misma Dirección General, se publican también los datos de la distribución de adultos mayores por Comuna. La población mayor de 60 años alcanzó en 2018 un 21,1% del total de la Ciudad.

De la cantidad de tablets entregadas y los datos sobre población de personas mayores en la CABA publicados por la Dirección General de Estadísticas surge que la población que ha resultado perceptora de las tablets durante la primera

⁴³ Acceso a los documentos del organismo en fecha 6/04/2020 a través de los links:
https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?page_id=99454
<https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=76599>





edición del Programa (entre los años 2016 a 2018) ha superado el parámetro comprometido de la cantidad de 100.000 adultos mayores para ese período (representa el 16,1% de los adultos mayores en la Ciudad). A continuación la información relevada:

Cuadro N° 42 Porcentaje de población cubierta por el Programa según cantidad de dispositivos (tablets) período 2016 a 2019 (primera y segunda edición).

Edición	Años	Cantidad de Tablets entregadas	Adultos mayores por período según proyección poblacional	Relación proyección poblacional / Tablets entregadas
Primera	2016 / 2017/2018	104.593	649.229	16,1
Segunda	2019	23.982	654.079	3,7

Elaboración propia en base a información de la DG de Estadísticas y Censos del GCABA e información suministrada por la DGPDS y la SECISPM

Estos datos al no haberse formulado metas e indicadores pueden constituir una línea de base útil tanto para el ente auditado como para una futura auditoría de gestión. Representan el grado de cobertura respecto a la población sujeto⁴⁴; dato de utilidad a partir del cual pueden ser proyectadas metas en función de los porcentajes / cantidades que se determinen en los sucesivos ejercicios al no tratarse de un Programa con objetivos de cobertura universal.

Asimismo, exponen la superación del compromiso formulado en el Plan de Acción de Gobierno respecto a la primera edición del Programa de 100.000 dispositivos a entregar. Los porcentajes, de ese modo, pueden graficar lo enunciado en el Plan General de Acción de Gobierno en el cual se destaca que el Programa auditado es “Uno de los programas de mayor impacto” a la vez que se propone el logro a alcanzar de los 100.000 dispositivos para la inclusión de los adultos mayores en las nuevas tecnologías.

Para concluir este apartado se expone la cantidad y porcentaje de adultos mayores beneficiarios por Comuna.

⁴⁴ En la normativa de creación: “adultos mayores de sesenta (60) años residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.



Cuadro N° 43 Distribución de beneficiarios por Comuna y Población de Adultos Mayores en la CABA Total. Año 2018.

Comuna	Programa auditado: beneficiarios 2018	Programa auditado: % de beneficiarios por Comuna	Población en CABA: % de Adultos Mayores por Comuna
1	1008	5,6	19,5
2	639	3,5	27,4
3	1219	6,7	20,7
4	1334	7,3	16,6
5	1337	7,4	23,4
6	1127	6,2	23,6
7	1347	7,4	20
8	860	4,8	13,3
9	1478	8,2	20,8
10	1422	7,9	22,1
11	1428	7,9	23,5
12	1303	7,2	21,6
13	1097	6,1	24,5
14	1085	6	23,1
15	1399	7,7	21,1
Total	18.083	100	

Elaboración propia en base a información suministrada por la SECISPM y datos de la DG Estadísticas y Censos GCABA

Las Comunas N°4 (7,3%) N°5 (7,4%), 7 (7,4%), N°9 (8,2%), N°10 (7,9%), N°11 (7,9%), N°12 (7,2%), y N°15 (7,7%) han sido las que mayores cantidades de beneficiarios registraron.

La Comuna N°3, por su parte, se ubica sobre el valor promedio (6,7%).

Por otro lado, en las Comunas N°1 (5,6%), N°2 (3,5%), N°8 (3,9%), N°13 (6,1%) y N°14 (6%) han sido las que registraron beneficiarios por debajo de la cantidad promedio.

La información precedente puede servir de insumo para precisar una futura formulación de metas de cobertura respecto a la población objetivo para responder a la demanda con la capacidad que el Programa determine y medir resultados en general y/o en cada Comuna. Brinda información también para establecer criterios de focalización de acciones de difusión del Programa y de promoción de inscripción tanto a nivel general como por Comunas. En una próxima auditoría, asimismo, se pueden complementar estos datos con



indicadores de las condiciones de vida de la población con mayor o menor necesidad de inclusión social y acceso a las tecnologías en las diferentes Comunas.

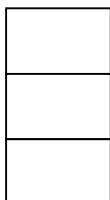
Del relevamiento del apartado estadístico se concluye que:

Capacitaciones:

- En el año 2018, se capacitó al 41,4% del total de beneficiarios y al 39,7% de los adultos mayores que recibieron tablets.
- En 2019 2409 adultos mayores más han sido capacitados, pero en términos porcentuales el valor es similar: se ha capacitado al 41,9% de los beneficiarios y al 41,5% de los que han recibido tablets.
- Por lo tanto en ambos años el porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones ha sido por debajo de la mitad del total de beneficiarios (todos los adultos mayores en condiciones de recibir las prestaciones por haber sido adjudicado de tablets o por haber recibido un software en su propio equipo o por recibir exclusivamente capacitación) y por debajo de la mitad del total de adultos mayores a los que se les entregó la tablet (adjudicatario o comodatario: quienes efectivamente recibieron la tablet).
- De 2016 a 2019 un total de 6412 adultos mayores no fueron capacitadas por no dar el presente pese a tener el turno agendado: 171 en 2016; 1511 en 2017; 660 en 2018 y 4070 en 2019.
- Ha sido considerable el total de personas con capacitación pendiente durante las dos ediciones del Programa (el total ha sido de 59.632): en la primera edición superó el 48% de los beneficiarios de tablets. La cantidad de adultos mayores pendientes de capacitación según año de entrega de tablets ha sido de: en 2016 de 5.579 adultos mayores; en 2017 de 32.264; en 2018 de 11.913. En 2019 ha sido de 9.876.
- Como novedad se han implementado durante 2019 las capacitaciones online, que fueron realizadas por 1.614 adultos mayores.
- No se ha empleado un registro estadístico de los asistentes para las capacitaciones en la temática del uso de celulares, formalizada durante 2019.

Entrega de tablets:

- Se entregaron tablets al 19,8% del total de la población de adultos mayores





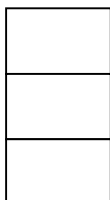
proyectada⁴⁵ para la CABA entre los años 2016 y 2019, sumando las dos ediciones del Programa.

- Durante la primera edición del Programa, en la cual está comprendido el año auditado, el porcentaje correspondió al 16,1% de la población proyectada de adultos mayores, superando más de 104.000 beneficiarios con tablets entregada.
- Se han relevado registros que presentan inconsistencias, entre los datos suministrados: la cantidad de tablets entregadas durante los años 2018 y 2019 (44.832) superó a la cantidad de beneficiarios (41.708). En 2018 la cantidad de tablets entregadas ha sido de 20.853 o de 20.850 y los beneficiarios de 18.083.
- La cantidad de tablets adquiridas por parte del GCABA ha sido fundamental para proveer a los beneficiarios del Programa durante el año auditado. Se trata del 69,4% de las 20.850 tablets entregadas durante 2018. El resto (6.382 tablets, 30,6%) corresponde a tablets provistas por el ENACOM.
- Durante el año auditado el Programa entregó a sus beneficiarios la totalidad de tablets en disponibilidad: 20.850, al no quedar remanente por distribuir ni adultos mayores sin retirar las tablets adjudicadas.

Beneficiarios del Programa:

- Se verifica que determinadas Comunas con mayor porcentaje de adultos mayores, entre ellas las Comunas N°5, N°10, N°11, N°13 y N°14, han sido las que mayor cantidad de beneficiarios registraron.
- La Comuna N° 2 es la que concentra el mayor porcentaje de adultos mayores para 2018 y es a su vez, junto con la N°8 la Comuna que menos beneficiarios registra. La primera está ubicada en la zona norte y la segunda en la zona sur de la Ciudad.
- El 58,3% de la población inscripta (253.690 adultos mayores) no se ha constituido como beneficiaria (147.789 adultos mayores) durante la primera edición. No se cuenta con el dato de la diferenciación por motivo. Por lo tanto no se puede determinar la cantidad que corresponde a la falta de tablets para cubrir la demanda (a las que se podría dar respuesta en función de metas según la capacidad del Programa) y la cantidad de adultos mayores que no han cumplido los requisitos para pasar a sorteo (y de qué requisitos se trata).
- El 9,8% de los inscriptos en 2019 (34.918) no se constituyeron en condición de ser beneficiarios (3422). Durante ese año se registra la diferenciación por motivo (el mayoritario: 3373 adultos mayores es haber resultado ganador de dispositivos previamente): no se identifica como uno de ellos que no hayan resultado ganadores de sorteos, a diferencia del anterior, dado el número

⁴⁵ Población proyectada: herramienta técnica empleada entre años censales y/o para corregir errores censales para la medición de población.





cercano de inscriptos habilitados (demanda) y la cantidad de tablets disponibles (oferta).

- No se han generado metas anuales de cobertura para responder a la demanda con la capacidad de respuesta que se determine según los recursos.
- No se han formulado metas para la medición del cumplimiento de los objetivos. La cantidad de dispositivos disponibles se determinó en base a criterios que trascienden a los intereses o necesidades del Gobierno de la Ciudad, adaptándose los objetivos a dicha cantidad y no al revés.
- Se identifican como áreas críticas para futuras auditorías de gestión la formulación de indicadores de los procesos de: adjudicación (selección de beneficiarios para la entrega), capacitación obligatoria y pendiente, fuentes de provisión / financiamiento para disponibilidad de tablets, población beneficiaria y población objetivo acorde a la normativa a fin de poder determinar resultados de gestión en función de criterios de eficacia, eficiencia, equidad y cobertura.
- En una futura auditoría de Sistemas se sugiere el examen de las características técnicas de las tablets y vida útil real, el relevamiento de los reclamos a los servicios técnicos, y el grado de respuesta obtenido de los reclamos en los períodos de cobertura de las garantías.

6.6. Acciones de difusión del Programa

Los mecanismos de promoción y difusión de un programa tienen incidencia directa el logro de sus objetivos⁴⁶. En relación con este elemento se pueden diferenciar dos niveles distintos de actuación:

- Un primer nivel orientado a la publicidad global del programa.
- Un segundo nivel con las acciones específicas de promoción y difusión de cada una de las actuaciones. “Esto es, el plan de comunicación que básicamente debe recoger los aspectos relacionados con las exigencias de elegibilidad, temporalidad, etc. para acogerse a las actuaciones previstas en el programa⁴⁷” (...) “Para los beneficiarios potenciales resultaría de gran utilidad conocer detalladamente los contenidos de estos conceptos para participar en el programa⁴⁸”.

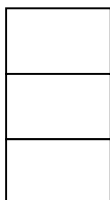
A fin de relevar las actividades de promoción y difusión que se llevaron cabo en el marco del Programa, se requirió información a la DGPDS sobre las mismas (durante 2018 y 2019) y se relevó lo expuesto sobre la temática en igual período en el Informe Final de Gestión del director general de la DGPDS.

A continuación la síntesis de la información relevada:

⁴⁶ Guía de Evaluación de Políticas Públicas (Osuna y Márquez, 2000: 67).

⁴⁷ Ídem anterior (2000:68).

⁴⁸ Ídem anterior (2000: 69).





Las acciones de difusión se han realizado a través de diferentes canales: redes sociales e Internet, telefónicos y presenciales.

- Canales por redes sociales e internet: publicidad vía web GCABA; la página de Facebook de + Simple⁴⁹ y de la Secretaría⁵⁰, redes sociales del Ministerio y del GCABA y perfiles de funcionarios del GCABA. La página de Facebook se utiliza para canalizar consultas, reclamos, nuevas necesidades y se informan las novedades. Se emplearon, además, comunicaciones a través de los correos electrónicos a los inscriptos.

También se utilizó como herramienta de comunicación un newsletter que tiene como destinatarios a las personas mayores residentes de la Ciudad que aportaron sus casillas de correo electrónico a fin de recibir novedades⁵¹.

- Canales telefónicos: información por la línea telefónica 147 y llamadas entrantes y salientes de/a personas mayores. Se utilizó la aplicación WhatsApp desde julio de 2018⁵² como una nueva vía de comunicación para agilizar la comunicación con los beneficiarios del Programa.

- Canales presenciales: difusión en eventos masivos de la Secretaría y actividades de Centros de Jubilados. “Mediante los espacios conveniados que funcionaron/ funcionan como aulas digitales se realizó la entrega de folletería correspondiente al programa, y se realizaron eventos diarios y esporádicos tales como capacitaciones (que se suman a la grilla de actividades en el caso del centro de jubilados o centro cultural) y entrega de tablets, lo que se generó indirectamente difusión y consultas sobre el programa⁵³”.

En el informe de gestión del director general se mencionan algunos eventos, y además que en un estudio cualitativo realizado sobre los intereses de la población objeto, las personas mayores “remarcan la falta de comunicación de nuestros programas y talleres”. Para revertir esa situación, se realizaron salidas a los barrios del Programa Mayor Cercanía para difundir los beneficios, programas y talleres de la SECISPM.

La DGPDS informó⁵⁴ que la Gerencia Operativa de Innovación, Orientación y Nuevas Tecnologías a través de la Coordinación de Contenidos era el área encargada de la elaboración de los materiales y desarrollo de las tareas de difusión vinculadas al Programa en los canales mencionados anteriormente. De hecho, entre las acciones asignadas por normativa tiene la de “Optimizar los

⁴⁹ <https://www.facebook.com/MasSimpleGCBA>.

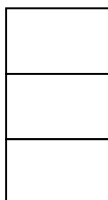
⁵⁰ <https://www.facebook.com/BATerceraEdad/>.

⁵¹ Informe Final de Gestión del director general.

⁵² Se identifica el número de teléfono para WhatsApp en el informe Final de Gestión.

⁵³ Información suministrada por la DGPDS en respuesta a la Nota AGCBA N° 187/20.

⁵⁴ Respuesta a la Nota AGCBA N° 187/20.





canales de consulta y reclamos existentes para que la atención sea ágil, personalizada y promueva el fácil y rápido acceso a la información disponible para las personas mayores, en coordinación con las áreas competentes”⁵⁵

Entre los resultados y estadísticas de las acciones implementadas, se han relevado:

El incremento de la cantidad de seguidores en la página del Programa en el Facebook⁵⁶, lo que multiplica repercusión de las acciones de difusión. Desde 2017 a 2019 ha ido en aumento, pasando de 5500 en 2017, a 5800 en septiembre de 2018 y a noviembre 2019 alcanzaba 7120 seguidores.

La visibilidad de las publicaciones de Facebook: el pico más alto del período septiembre 2017 - octubre 2018 fue de 1.215 seguidores y de octubre 2018 - noviembre 2019 fue de 1.710. El 76% del público que sigue a la página son mujeres y el 46% son mayores a 55 años: gran cantidad de familiares de beneficiarios siguen la página. El índice de respuesta hacia el 1 de septiembre de 2018 era del 76% y hacia a finalización de 2019 se encontraba en un 99%, con 1 minuto de demora. En mayo de 2019 se implementó un bot con respuestas automáticas que facilitó y agilizó la comunicación con los seguidores.

Con respecto al newsletter para el envío de novedades de septiembre de 2017 a septiembre de 2018 se remitieron 125.283 correos electrónicos distribuidos en 20 campañas, y entre septiembre de 2018 a septiembre de 2019 se enviaron 257.592 correos electrónicos distribuidos en 63 campañas. Al número de WhatsApp se recibieron consultas de más de 7.000 personas⁵⁷.

Por otro lado, en relación al resultado de las acciones de promoción y difusión para mejorar la promoción de las inscripciones y aumentar los inscriptos y beneficiarios, la DGPDS mencionó que pueden corroborarse los resultados en las 36664 personas mayores inscriptas desde enero 2019 hasta la fecha⁵⁸.

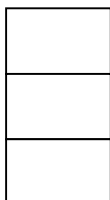
Finalmente, en el apartado del Informe de Gestión del director general destinado a las recomendaciones para el Programa + Simple se expresó: “Continuar poniendo el foco en la inscripción para que las personas se inscriban con datos válidos”. Y “Continuar con los esfuerzos en transmitir la posibilidad de inscripción a aquellas zonas de la Ciudad en donde el acceso a las tecnologías es más difícil, con el fin de profundizar la inclusión digital de las personas mayores”.

⁵⁵ La UPE de Integración Digital tenía como uno de sus objetivos generales la coordinación de estrategias de comunicación de conformidad con los objetivos generales del Programa + Simple, en coordinación con las áreas competentes.

⁵⁶ Informe final de gestión del Director General de la DGPDS.

⁵⁷ Informe final de gestión del Director General de la DGPDS.

⁵⁸ Respuesta de la DGPDS remitida a la AGCBA el 28/05/2020.





Del relevamiento efectuado sobre este tema surge que:

No se formulan explícitamente los objetivos de la comunicación conforme a un plan orientado a la difusión general del Programa ni a sus actuaciones específicas. No se ha explicitado en un documento, por ejemplo, si la comunicación tiene el propósito de promocionar y difundir el contenido general del Programa, sus objetivos, sus requisitos, la promoción de la inscripción en toda la Ciudad o focalizada por barrios o sectores con mayores necesidades de acceso a las tecnologías, de generar estrategias para mejorar los resultados de la capacitación y su cumplimiento, etc.

En cuanto a los canales y herramientas utilizados han sido variados alcanzando un público general (a través de medios digitales e internet y en eventos presenciales) y específico (focalizados al público objetivo del Programa en la difusión realizada también en Facebook, celulares de beneficiarios y en centros de jubilados y aulas digitales).

Se han cuantificado las estadísticas de varias de las acciones de difusión realizadas, lo cual constituye un acertado antecedente para la elaboración de un futuro documento de planificación de la misma, aunque restan datos respecto a los correos electrónicos remitidos a inscriptos, y cantidad de folletería remitida.

7. Análisis FODA

A continuación se presenta el análisis FODA efectuado del Programa auditado, contemplando los principales elementos detectados de orden interno (Fortalezas y Debilidades) que involucran la implementación interna y responsabilidad de las áreas a cargo del Programa (Gerencia Operativa y DGPDS). Posteriormente se presentarán los elementos externos (Oportunidades y Amenazas).

	Positivos	Negativos
	Facilitan el logro de objetivos	Dificultan el logro de objetivos
INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Normativa de creación con objetivos, descripción del Programa y formulación de componentes	Falta de protocolos de intervención para circuitos y procesos internos de implementación.
	Objetivos del Programa en coherencia entre sí y alineados con las responsabilidades y objetivos de dependencias superiores. Componentes: alineados con objetivos.	Bases y Condiciones: regulan procesos de forma general. Falta definición de: bajas, capacitaciones, evaluaciones, sorteos, adjudicaciones, reclamos, solución de conflictos.



Las Bases y condiciones fueron modificadas durante la primera y segunda edición (noviembre 2017 y mayo 2019) para lograr una mayor inclusión de los adultos mayores: menores requisitos para la adjudicación.	En 2019 se limita la inscripción exclusivamente por Internet (en 2018 también se podía hacer a través del 147).
Componente aulas digitales (capacitación): diversificación de opciones y de alternativas y menor frecuencia de encuentros en 2019.	Bajo porcentaje de cumplimiento de la capacitación obligatoria por parte de los adultos mayores que recibieron tablets en 2018 y en 2019.
En 2019 se comenzó con la capacitación en celulares. En 2020 inicio de otras temáticas: gestiones bancarias online, homebanking, cajeros automáticos.	En 2018 la capacitación se focalizó en el uso de tablets.
Manuales para capacitación (tablet con software): completos, actualizados, lenguaje accesible. Concordantes con componentes y objetivos. Actualizado en 2019. Versiones online y tutoriales YouTube.	Ausencia de formulación de metas e indicadores respecto a la población objetivo y cumplimiento de objetivos.
Las tablets adquiridas en 2016 y 2017 por el GCABA complementaron las entregadas por ENACOM durante 2018. El 69,4% de las tablets fue provisto por el GCABA durante 2018.	
En 2018: 41 aulas en todas las Comunas. En 2019 mayor cantidad total (57) y mejor distribuidas en las Comunas. Esta es la mayor cantidad informada.	No se suscribieron convenios para la instalación de aulas digitales en 2018. En 2019 se suscribieron 11 convenios (el porcentaje es bajo respecto al total de aulas digitales en funcionamiento).
Contrato de comodato en 2018 con entrega de tablet (antes contrato de cesión precaria). Figura legal apropiada. Los contratos de 2019 fueron digitalizados.	Los contratos de comodato 2018: no han sido digitalizados, ni registrados en el sistema de información. Los contratos y las Bases de 2018 y 2019: no especifican las características técnicas de la tablet. Por el tipo de contrato el beneficiario tiene que conocer lo que se le entrega.
Tablets entregadas en las dos ediciones: los componentes críticos del hardware han sido similares.	En 2018 el sistema operativo ha sido inferior respecto al de la segunda edición (desde 2019).
En las Bases y Condiciones 2018 se establece la entrega de certificado de garantía.	No consta en contrato de comodato la recepción de certificado de garantía. El plazo de garantía que se establece en las Bases 2018 es de 3 meses: es inferior al mínimo legal (6 meses)
En 2018 se entregó a los beneficiarios el total de tablets disponibles: 20.850. No quedó remanente de tablets, tampoco adultos mayores sorteados que no retiraron los dispositivos.	La adjudicación de tablets en 2018: no se convocó a sorteo por acto administrativo, ni se cuenta con registros de actas notariales de adjudicaciones de dispositivos mediante sorteos ante escribano público a diferencia de 2019.
Software en permanente actualización: nuevos apartados y contenidos con la incorporación de prestaciones para la gestión de turnos y trámites en plataformas digitales (online). Dos nuevas versiones en 2019. Lanzamiento de aplicación gratuita "+Simple Móvil" en celulares Android.	En todas las ediciones del software: falta de contenidos para el uso de autogestiones bancarias online y home banking.
Entre 2016 y 2019 (dos ediciones del Programa): se entregaron tablets al 19,8% del total de población de adultos mayores en CABA. En la primera edición (incluye 2018) correspondió al 16,1%, más de 104.000 adultos mayores, superando los logros previstos en el	En 2018: se capacitó al 41,4% del total de beneficiarios con tablets entregadas. En términos porcentuales en 2019 es similar: 41,9%. La capacitación es obligatoria de acuerdo a lo establecido en las Bases.



	Plan General de Acción de Gobierno.	
		Existencia de inconsistencias de información respecto a la información brindada de: aulas digitales en funcionamiento en 2018 y en 2019; cantidad de adultos mayores capacitados en 2018 y en 2019 y la relación entre beneficiarios y adultos mayores con tablets entregadas.
		No se cuenta con información discriminada de las personas inscriptas no constituidas en beneficiarios durante la primera edición: cantidad de inscriptos que no cumplieron los requisitos (y de qué requisitos se trata) y cantidad no favorecida en sorteos.
	Sistema de gestión de información: presenta distintos niveles de acceso y permisos según el cargo en estructura y función en el Programa.	Falta de registros de supervisión de procesos y de carga de datos por parte de las autoridades del Programa en el sistema: dificulta monitoreo e implica debilidades de control interno.
	Los canales y herramientas de comunicación y difusión: fueron variados destinados a un público general y particular.	La DGPDS no presenta definidos los objetivos de comunicación formulados en un documento de planificación para la difusión general del Programa y sus actuaciones (componentes o circuitos específicos).

Elaboración propia

	Positivos	Negativos
	Facilitan el logro de objetivos	Dificultan el logro de objetivos
EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	En 2019 el 2do. Convenio Específico con ENACOM se modifica: mención expresa al Programa INTEC y Bases y Condiciones.	Objeto del 1er. Acuerdo específico en 2017 (con vigencia en 2018): ejecución de prestaciones por el GCBA y el ENACOM tendientes a la implementación del PROGRAMA: sin referencia a Programa INTEC o "+ Simple".
		Obligación respecto a la cantidad de tablets a entregar por parte del ENACOM en los convenios: no se establece claramente si la cantidad fijada es por duración total de años del convenio o por cada año. La cantidad efectivamente provista varió: 27649 tablets en 2017 (primer año del primer Convenio); 6382 tablets en 2018 (primer año de la prórroga del primer Convenio) y 30.000 tablets en 2019 (primer año del segundo convenio).
	La DGPDS constituye una Unidad Ejecutora específica en el Presupuesto desde 2019.	El Programa y Gerencia Operativa: sin asignación de créditos presupuestarios en 2018 y 2019.
	Plan General de Acción de Gobierno 2018/ 2020: destaca en primer lugar al Programa de Inclusión Digital en las Políticas para los Adultos Mayores en la Ciudad.	Montos de imputación en los ejercicios 2018 y 2019 de los gastos correspondientes al Programa INTEC no fueron realizados por la DGPDS. Se relevaron gastos operativos para diferentes conceptos imputados en otros Programas de la SECISPM.



En documento Política Jurisdiccional Ministerio (años 2017 a 2019). En lineamientos de políticas destinadas a adultos mayores se expresa: "Sobre la inclusión y el acceso a las nuevas tecnologías y estándares de vida, se desarrollarán actividades tendientes al acercamiento de los Adultos Mayores al universo digital y las nuevas tecnologías y de esta forma, a su integración social".	Descripción presupuestaria (2016 a 2019): no identifica al Programa auditado, ni sus actividades u acciones, lineamientos u objetivos. Tampoco a las responsabilidades primarias y acciones establecidas para la DGDPS en vinculación con el Programa y/o la Gerencia Operativa a cargo de su implementación.
Entrega de teléfonos celulares y notebook (convenio con EXO SA) a beneficiarios del Programa en 2019. Convenio: registro en Escribanía General de Gobierno y actuación en GEDO (Expediente). Los dispositivos fueron adjudicados por sorteo público en Lotería de la CABA.	Acta de cesión obrante como Anexo II del convenio con EXO S.A.: no figura la notebook sorteada como dispositivo cedido por la empresa. Modalidad de inscripción por Whatsapp de la SECISPM y formulario Google form. No consta modalidad de difusión de inscripción y difusión del proceso, ni publicación en el sitio web del GCABA de beneficiarios de sorteos.
Durante 2018 la instalación de los espacios para aulas digitales se brindó de hecho (sin convenio) sin afectar el desarrollo de las capacitaciones.	Bajo porcentaje de firma de convenios para la instalación de aulas digitales (11 y en 2019). Convenios suscriptos en soporte físico: se prevé avanzar en su digitalización luego de la situación de emergencia. Sin incorporar a actuaciones con número de expediente en el GEDO.

Elaboración propia

8. Principales áreas críticas identificadas

Se han identificado las siguientes áreas críticas a considerar en una futura auditoría de gestión:

1. Se detecta al componente hardware como un área crítica a examinar por parte de expertos en sistemas, en función de los objetivos del Programa. Las características técnicas de las tablets y de los reclamos efectuados a los servicios técnicos, y el grado de respuesta obtenido en los períodos de cobertura de las garantías; se identifican como aspectos centrales de un examen de auditores idóneos en materia tecnológica.
2. En procedimientos sustantivos de una auditoría de gestión se releva como área crítica del componente aulas digitales: el examen de la distribución de las aulas digitales y puntos de entrega en términos de equidad en correspondencia con los domicilios de los beneficiarios; así como los resultados de las capacitaciones para el cumplimiento de los objetivos del Programa y las exigencias establecidas en las Bases y Condiciones.
3. El análisis de los circuitos de: disponibilidad de tablets, adjudicación (selección de beneficiarios para la entrega), formulación de metas e indicadores y estadísticas de población beneficiaria y población objetivo a fin de poder determinar resultados de gestión en función de criterios de eficacia, eficiencia, equidad y cobertura.



9. Principales debilidades detectadas

Principales debilidades detectadas e identificación de áreas críticas

Debilidad N° 1. Sobre la normativa interna

El Programa no cuenta con manuales de intervención / procedimientos para la definición de procesos y circuitos de sus tres componentes, con la definición de: funciones, plazos, registros y tareas para sus equipos internos (administrativos, técnico profesionales) y de coordinación y conducción, así como para la articulación externa (ENACOM, aulas digitales, empresas, áreas de Gobierno a cargo de la gestión de información / Sistemas, etc.).

Debilidad N° 2. Sobre las Bases y Condiciones

2.1. Las Bases y Condiciones presentan la regulación de procesos de forma general con necesidad de mayor precisión, principalmente respecto a: modalidades para las adjudicaciones por sorteo, capacitaciones, pérdida del beneficio, resolución de conflictos, garantía de los dispositivos entregados.

2.2. El texto del certificado de comodato no se corresponde con los términos de las Bases en cuanto a la entrega del certificado de garantía. Y los términos de la duración de ésta son menores al mínimo legal dispuesto.

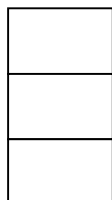
2.3. Los contratos de comodato no han sido digitalizados, ni registrados en el sistema de gestión de información: permanecen exclusivamente impresos sin otra forma de resguardo ni back up de registro.

Debilidad N° 3. Sobre el componente hardware (tablets)

3.1. A diferencia de 2019, durante el período auditado no se dictó acto administrativo de la DGPDS de convocatoria para fijar fecha de sorteo en Lotería de la CABA. No se cuenta para el año auditado con registros de actas notariales de adjudicaciones de dispositivos mediante sorteos ante escribano público.

3.2. El hardware de las tablets entregadas en la primera edición ha sido inferior que los de la segunda.

3.3. El circuito de inscripción no prevé excepciones para reinscripciones de anteriores beneficiarios, ni siquiera a personas con reclamos o graves problemas técnicos ajenos a su responsabilidad que impidan el uso del dispositivo, incluso dentro del plazo legal vigente de garantía.





Debilidad N° 4. Sobre el componente software (aplicación + Simple)

4.1. No se han incorporado contenidos para el uso de autogestiones bancarias online, home banking y cajeros automáticos. En la versión 2018 falta de prestaciones para la gestión de turnos y trámites en plataformas digitales⁵⁹.

Debilidad N° 5. Sobre el componente aulas digitales (capacitación)

5.1. La capacitación se focalizó en el uso de las tablets con el software preinstalado durante 2018.

5.2. El cumplimiento de la capacitación obligatoria ha sido bajo en relación a los adultos mayores beneficiarios: fue del 41,4%. El total de adultos mayores con capacitación pendiente en el año sumó 11.913. A 660 adultos mayores se les había agendado el turno para ser capacitados pero no dieron el presente.

5.3. No se han suscripto convenios para la instalación del total de las aulas digitales que han funcionado durante el período auditado. Los 11 convenios que se firmaron se suscribieron durante 2019.

Debilidad N° 6. Sobre la formulación de metas

6.1. No se han programado metas respecto a la población objetivo e indicadores para el cumplimiento de objetivos.

6.2. No se han formulado metas de cobertura de demanda con la capacidad de programación anual que el Programa determine. El Programa no dispone de información discriminada sobre la cantidad de inscriptos que no se han constituido en beneficiarios, que representan el 58% de la población inscripta durante la primera edición. Es decir que de ese porcentaje no se puede determinar la cantidad de adultos mayores que no ha cumplido los requisitos (ni se puede informar de qué requisitos se trata) y la cantidad que no ha resultado favorecido en sorteos (demanda superior a la oferta a partir de la cual se puede planificar metas de cobertura progresivas a futuro).

Debilidad N° 7. Sobre el convenio ENACOM / GCBA

7.1. El Acuerdo específico vigente en 2018 tuvo como objeto la ejecución de prestaciones por el GCBA y el ENACOM tendientes a la implementación del PROGRAMA (nacional) sin referencia a Programa INTEC o “+ Simple”.

7.2. La cantidad de tablets comprometidas por parte del ENACOM no está establecida claramente en el Convenio: no se especifica si las 25.000 que tiene por obligación a entregar al GCBA se aplica a la duración total de convenio o

⁵⁹ En su descargo, en ente auditado informó que “Estos contenidos han sido incorporados en la actualización de contenidos durante 2020. Se adjuntan imágenes (Anexo 3)”. Las imágenes que fueron adjuntadas en oportunidad del descargo se integran en el Anexo 3 de este Informe “Síntesis del componente software”.



por cada año y/o año de prórroga. La cantidad efectivamente provista varió cada año: 27649 tablets en 2017 (primer año del primer Convenio); 6382 tablets en 2018 (primer año de la prórroga del primer Convenio) y 30.000 tablets en 2019 (primer año del segundo convenio).

Debilidad N° 8. Sobre el Presupuesto

8.1. En la descripción presupuestaria no se identifica expresamente al Programa auditado, ni a sus actividades u acciones, lineamientos u objetivos. Tampoco a las responsabilidades primarias y acciones establecidas en los decretos de estructura para la DGDPS en vinculación con el Programa y/o la Gerencia Operativa a cargo de su implementación.

8.2. El Programa auditado y la Gerencia Operativa a cargo de su implementación no cuentan con asignación de créditos presupuestarios en el ejercicio 2018. La apertura programática del Presupuesto 2018 de la DGPDS no los incluye como una de sus actividades.

8.3. Los montos de imputación del ejercicio 2018 de los gastos correspondientes al Programa INTEC no fueron realizados por la DGPDS. Se relevaron gastos operativos durante el período auditado para los conceptos de: contratación de recursos humanos (locaciones de servicios) y contratación para el aplicativo del software + Simple. El 97,9% de los CLS fueron imputados en la UE 498 (SEISPM) y el 2,1% en la UE 462 (Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano). De los 50 CLS que prestaron servicios en el Programa durante el período auditado: 47 contratos (94%) fueron imputados en los Programas N° 21 y N° 23 de la UE 498; 1 contrato (2%) en el Programa N° 1 y en la Actividad N° 1 de la UE 462; 2 contratos (4%) no cuentan con registro en las UE de la Jurisdicción. Respecto a la contratación del aplicativo \$1.777.620 se imputaron en la Actividad N° 2 del Programa N° 4 (Actividad Común a los Programas N° 20, N° 21, N° 23, N° 24 y N° 30) y \$22.255 en la Actividad N° 14 del Programa N° 24, ambos de la UE 498 (SECISPM).

Debilidad N° 9. Sobre la información interna y la comunicación externa

9.1. Se han relevado inconsistencias de la información brindada del año auditado respecto a las cantidades de: aulas digitales en funcionamiento; cantidad de adultos mayores capacitados y la relación entre beneficiarios y adultos mayores con tablets entregadas. Esta situación evidencia falencias del ambiente de control respecto la integridad y disponibilidad de la información estadística y de registro de los componentes del Programa.

9.2. No se ha formulado un plan de comunicación con objetivos, orientado a la difusión general del Programa y la difusión de sus actuaciones, en particular



para mejorar el conocimiento efectivo de los requisitos al momento de la inscripción y optimizar el grado de cumplimiento de la capacitación obligatoria.

10. Conclusiones

El Programa de Inclusión Tecnológica INTEC “+ Simple” desempeña una función sustantiva para la inclusión digital de los adultos mayores.

Del relevamiento se evidencian, entre las debilidades más significativas, la falta de apertura programática en el Presupuesto para el Programa lo que se traduce en la ausencia de asignación de créditos financieros y la formulación de metas programadas y ejecutadas.

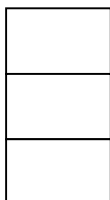
En ese sentido, surge que la imputación de los gastos no ha estado asignada al programa presupuestario N° 30 (Dirección General de Protección y Desarrollo Sostenible). De ese modo, los recursos financieros para afrontar los gastos operativos fueron imputados en otras Unidades Ejecutoras, Programas y Actividades Presupuestarias de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores no se corresponden con los objetivos ni con el área de dependencia del Programa, lo que da cuenta de un inadecuado empleo de la técnica de gestión presupuestaria, dificulta su control y la rendición de cuentas.

Sobre los componentes se detectaron como principales debilidades del período auditado la falta de convenios para aulas digitales; el bajo porcentaje en la capacitación; la necesidad de incorporar contenidos en el software sobre gestiones bancarias online, home banking y cajeros automáticos; la ausencia de actos administrativos de convocatoria a sorteos de adjudicación de tablets y de registros de actas ante escribano de sorteos y de recepción de certificado de garantía en el contrato de comodato (con 6 meses de plazo).

Sobre el convenio entre el GCBA y en ENACOM resulta importante identificar las obligaciones del organismo nacional sobre la cantidad de tablets a entregar; en tanto durante el período auditado el 69,4% de los dispositivos fueron entregados con fondos propios del Gobierno de la Ciudad. A cambio, como parte de sus obligaciones, la Administración de la Ciudad afrontó gastos para la actualizar el software a través de una contratación externa.

Entre las fortalezas se destacan la normativa de creación con un claro diseño del Programa; manuales para el uso de tablets completos, actualizados y con un lenguaje accesible; aulas digitales en todas las Comunas; un software en permanente actualización y la entrega de dispositivos con mínimos requisitos con fuente de provisión propia y del ENACOM.

El ente auditado en oportunidad del descargo manifestó haber iniciado acciones de actualización de los manuales de intervención/procedimientos; contenidos en el software y en la capacitación en 2020; así como en la mejora





del certificado de comodato y la regularización de convenios para aulas digitales atento lo expuesto en este Informe.

Es de destacar finalmente la adecuada definición de los objetivos del Programa, alineados con la responsabilidad primaria de la Secretaría respecto al diseño e implementación de políticas que garanticen la inclusión social y acceso a las nuevas tecnologías de los adultos mayores. Se establece así una coherencia entre una política pública para los adultos mayores de la CABA y el Programa específico a cargo de alcanzarla.

Por todo lo expuesto, este Informe de auditoría constituye -en función de las debilidades, fortalezas y áreas críticas- una línea de base para futuras auditorías de gestión del ente auditado.



Anexo N° 1 Normativas de estructura (AM: adultos mayores. PM: personas mayores)			
Dec. 288/17		Dec. 386/17 y Dec. 113/19	
UPE Integración Digital	G.O. Capacitación y Logística en Nuevas Tecnologías	D.G. de Protección y Desarrollo Sostenible	G.O. Innovación, Orientación y Nuevas Tecnologías
Objetivos	Acciones	Responsabilidades primarias	Acciones
Definir lineamientos e implementar el Progr + Simple para AM de CABA	Asistir a la UPE en la capacitación de nuevas tecnologías	Asistir a la Sec. en diseño e implementación de políticas para integración y accesibilidad de PM	Implementar proyectos orientados a la integración digital de las PM
Diseñar proyectos orientados a la integración de los AM al mundo digital y las nuevas tecnologías	Implementar proyectos orientados a la Integración digital de AM	Ofrecer asistencia psicosocial, apoyo emocional, asesoramiento legal, acceso a la protección judicial y alojamiento a PM cuya vida o seguridad se encuentren en riesgo	Participar en la generación de contenidos y nuevas aplicaciones para la plataforma de los programas de inclusión tecnológica, en coordinación con las áreas competentes
Coordinar estrategias de comunicación de conformidad con los objetivos generales del Programa + Simple, en coordinación con las áreas competentes	Asistir a la UPE en los lineamientos e implementación del Programa + Simple, realizando talleres, asesoramiento y capacitación en el marco del Prog.	Promover la protección de los derechos de las PM alojadas en los establecimientos residenciales privados	Brindar soporte tecnológico y desarrollar proyectos de innovación para acercar tecnología a los establecimientos dependientes de la Secretaría y a aquellas entidades sociales que interactúan con ella
Brindar capacitación asesoramiento y talleres de informática a los AM en el marco del Programa INTEC	Realizar y coordinar las actividades que se desarrollan en el marco del Prog. + Simple e INTEC	Articular la implementación de planes y programas para personas mayores a través del Trabajador Social de Referencia	Coordinar la logística y distribución del equipamiento tecnológico para las PM que participen de programas fomentados por la Sec.
Proponer convenios con organismos nacionales e internacionales para la extensión del Programa + Simple	Asistir a la UPE para celebrar convenios con organismos nac. e internac. para extender el Prog. + Simple	Diseñar y promover propuestas urbanas transversales tendientes a mejorar la calidad y experiencia de vida de las PM en coordinación con distintas áreas de Gobierno	Implementar un servicio de línea telefónica para atención de las PM, en coordinación con las áreas competentes
	Participar en la generación de contenidos y nuevas aplicaciones para plataforma del Prog. + Simple en coordinación con áreas competentes	Diseñar estrategias de acercamiento que promuevan la atención inmediata, ágil y personalizada de las PM	Optimizar los canales de consulta y reclamos existentes para que la atención sea ágil, personalizada y promueva el fácil y rápido acceso a la información disponible para las PM, en coordinación con las áreas competentes



		Diseñar proyectos orientados a la integración digital de las PM	Diseñar y proponer protocolos de derivación y atención de reclamos en función de distintos canales de ingreso
		Promover desarrollos tecnológicos mejorar estándares de conectividad digital de las PM	
En gris se señalan los objetivos que no se mantienen en normativas posteriores			
En amarillo: responsabilidades primarias de la DG que presenta relación directa con el Programa auditado			
En verde: acciones de la GO que presentan una correspondencia directa con objetivos del Programa auditado			
En negrita: objetivo que se ha mantenido en las diferentes áreas			

Elaboración propia en base a decretos de aprobación y/o modificación de estructura



Anexo N° 2 Referencias Diagrama de Flujo o Flujograma de procesos

Gráfico N° 20

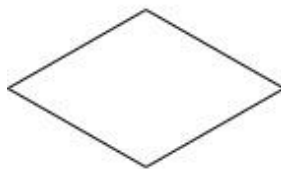
Simbología de un diagrama de flujo



Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.



Terminal: Indica el inicio o final del flujograma.



Decisión o alternativa: Indica el punto de un flujograma en el que son posibles varios caminos alternativos, sean estos opcionales (toma de decisiones) u obligatorios.



Documento: Representa cualquier tipo de documento que ingrese, se utilice, se genere o se emita a raíz de un procedimiento.

Elaboración propia en base norma ANSI (Instituto Nacional Estadounidense de Estándares) y a Normas ISO 9000 y 9001.

Anexo N° 3 Síntesis del componente Software + Simple

1. Síntesis del software a partir del Manual de entrega de tablets y el Manual de capacitación a beneficiarios

Inicio

Al iniciar la aplicación el usuario puede acceder a diferentes funciones y consultar campos de información en las barras superior e inferior de la pantalla principal. En el sector central de la pantalla puede acceder a las secciones. A continuación se adjuntan las dos versiones del diseño de la pantalla principal:

Gráfico N° 21 Diseño de la pantalla de inicio Manual de Uso para entrega de tablets 2018-2019



Información suministrada por la SECISPM

Barra superior: En el margen superior se encuentran:

- La hora y fecha (presionando se accede al calendario);
- El ícono de usuario para acceder a la pantalla de ingreso de usuario;
- La pantalla de conexiones wifi y el nivel de batería;
- El ícono para ingresar a la configuración: brillo de la pantalla, audio, notificaciones, etc.

Barra inferior: En este sector se encuentran:

- Los botones de: inicio; cámara y casilla de correo electrónico;
- El buscador (abre el explorador);

Pantalla principal:

-**Línea 144:** información para mujeres en situación de violencia;

-**Diversión:** aplicaciones de juegos, series, libros y música.

Gráfico N° 22 Sección Diversión



Información suministrada por la SECISPM

-**Redes sociales:** contiene links a varias redes sociales:

Gráfico N° 23 Sección Redes Sociales



Información suministrada por la SECISPM

-**Punto digital:** mapa con lugares de actividades de esparcimiento y la subsección "Plataforma de Aprendizaje Virtual" (capacitaciones online);

-**Medios:** contiene links a páginas webs de medios periodísticos;

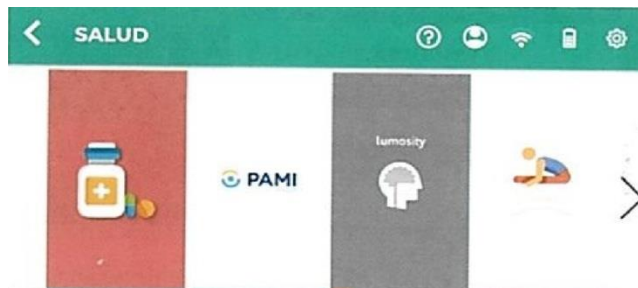
-**Trámites:** acceso a links a páginas de organismos de gobierno de interés del usuario por su franja etaria (ANSES, AFIP, Trámites de Reparación Histórica, Mi Argentina, etc.). En la versión actualizada por el GCABA en 2019 se suman enlaces propios: Reclamos al 147, Trámites BA, Secretaría de Integración Social para Personas Mayores ("Tercera Edad");

-**Mis cosas:** tutoriales y aplicaciones para aprender idiomas y contenidos;

-**Salud:** contiene un pastillero virtual con un calendario para organizar la toma de medicamentos, información sobre hospitales, puntos de salud, obras

sociales y la posibilidad de sacar turnos en el PAMI, entre otras utilidades. En la versión del Manual del GCABA se agregan contenidos: Cobertura en Buenos Aires, Salud Mental, Toxicología, Salud Sexual, Memoria, Vacunación.

Gráfico N° 24 Sección Salud



Información suministrada por la SECISPM

La descripción más detallada de esta sección es el pastillero: indica los pasos a seguir para, una vez ingresados los datos, ayudarle al usuario a recordar la ingesta de medicamentos con notificaciones en la plataforma. Esta sección es igual en su redacción y contenido (salvo ejemplos de días y horarios).

En el diseño del software en 2019 se puede optar también por una versión simplificada: incluye las secciones y contenidos más utilizados (Noticias, Radio, Cámara y Facebook). Se incorporaron mecanismos de registro y autenticación de usuario y otros contenidos.

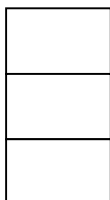
2. Síntesis de Mejoras e hitos de desarrollo respecto a la plataforma +Simple a partir del Informe final de gestión del director de la DGPDS

Desarrollo y mejoras en el software +Simple:

- Desarrollo de las funciones de transmisión en vivo, mapa +Simple y +Simple Comunidad con actualizaciones y mejoras durante todo el período.
- Accesos a nuevas secciones de noticias, trámites y actividades culturales.
- Modificaciones al diseño del software.
- Se sumaron 8 videotutoriales sobre redes y Comunidad +Simple.
- Mejora del motor de sincronización de contenidos y notificaciones ("pop-ups").

Desarrollo y mejoras de gestión interna de la plataforma +Simple:

- Incorporación de un sistema de registro y autenticación de usuario, un gestor de perfiles y un servicio de geolocalización.
- Generación de un gestor de contenidos en la consola de gestión de la Dirección General para cambiar contenidos y secciones.





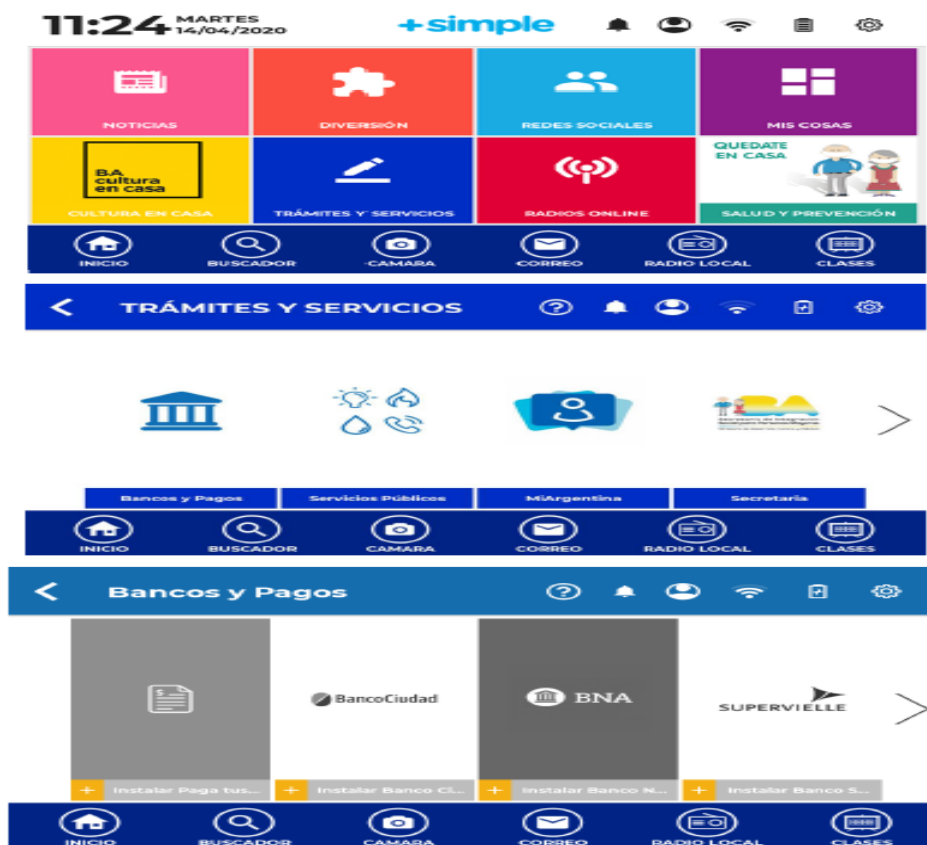
- Desarrollo de un gestor de campañas (importación de datos estadísticos de los usuarios y planificador de difusiones).

+Simple Móvil

A principios del 2019 comenzaron las conversaciones con el área de Gobierno Digital y Modernización del GCABA para implementar la versión +Simple para celulares Android. Esa dependencia se hizo cargo del financiamiento y seguimiento del proyecto y desde +Simple se aportó la experiencia en la aplicación para tablets, se colaboró con el seguimiento, diseño y contenidos. Del 21 de agosto al 4 de noviembre 964 personas descargaron la aplicación en su celular.

Actualización de contenidos durante 2020: Nuevos Contenidos Trámites y Servicios: Bancos y Pagos⁶⁰

Gráfico N° 25



⁶⁰ Información suministrada en oportunidad del descargo de este Informe (11/11/2020).

Anexo N° 4 Síntesis de capacitaciones on line y para el uso de celulares durante 2019

Capacitaciones online

Desde el 11/02/2019 se implementó la capacitación on line para el uso de tablets en la cual se implementó la recepción de un certificado en igual formato.

El diploma virtual enviado a las personas que aprueban la evaluación.

Gráfico N° 26 Diploma de capacitación virtual



Información suministrada por la DGPDS

En la respuesta a la Nota AGCBA N° 187/20 también se adjuntó un archivo en formato Excel que contiene las respuestas de los/as usuarios/as que realizaron el examen online en el período 2019-2020. Según esta información, aprobaron la evaluación 1955 personas mientras que la desaprobaron 90.

Formato y contenido de las capacitaciones para el uso de celulares

Los contenidos de las 4 clases semanales de la capacitación se reparten entre el uso de las funciones básicas de un dispositivo celular, nociones básicas sobre las características de los diferentes tipos de redes para acceso, la presentación y el uso del software +Simple Móvil y otros aspectos relacionados. Asimismo, se incluyeron los instructivos que se utilizan en cada una de las clases como material de apoyo para los/as capacitadores/as. A modo ilustrativo, se incluyen algunas capturas de los mismos:



Gráfico N° 27 Descripción de los componentes básicos de un dispositivo celular



Información suministrada por la DGPDS

Gráfico N° 28 Uso de funciones básicas de un dispositivo celular



Información suministrada por la DGPDS

Gráfico N° 29 Características y uso de redes Wi-Fi y función GPS



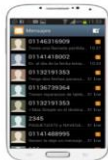
Información suministrada por la DGPDS



Gráfico N° 30 Nociones y funcionalidades del servicio SMS

Mensajes de Texto

El servicio de mensajes cortos o SMS permite la comunicación entre teléfonos celulares u otros dispositivos electrónicos.



Los mensajes de texto tienen una extensión máxima de hasta 140 caracteres. También existen opciones de mensajes que pueden incluir imágenes y sonidos.

Con el avance de los teléfonos inteligentes en la actualidad se utilizan para el envío de alarmas ante emergencias, la confirmación de transacciones bancarias y otro tipo de notificaciones.



Recordá que los SMS suelen tener costo por envío dependiendo de tu compañía telefónica.

La recepción de mensajes es gratuita.



Enviar un mensaje

La pantalla inicial de la aplicación muestra el listado de todos los mensajes de texto recibidos.

Para escribir un mensaje nuevo presioná sobre el ícono correspondiente. Suele ser un sobre o un signo ✉.

El primer paso es ingresar el número telefónico al que deseas enviarle el SMS.



Si la persona está en tu agenda de contactos podés seleccionarla más fácilmente.

Información suministrada por la DGPDS
