



**AUDITORÍA GENERAL**  
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

---

**Informe Final de Auditoría**  
**Con Informe Ejecutivo**

---

**Proyecto N° 9.25.14**  
**Ciudad Amigable para Personas Mayores**

---

**Auditoría de Desempeño**  
**Período 2024**

**BUENOS AIRES - JUNIO 2026**

# **AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES**

## **Presidenta**

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

## **Auditores Generales**

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

**CÓDIGO DEL PROYECTO:** 9.25.14

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Ciudad Amigable para Personas Mayores

**PERÍODO BAJO EXAMEN:** 2024

**DIRECTORA DE PROYECTO:** Abog. Thais Mauro

**SUPERVISOR:** Mg. Nuria García Wolff

**OBJETO:** Unidad Ejecutora 141- Programa 50 “Ciudad Amigable para Personas Mayores”.

**OBJETIVO:** Evaluar el diseño y los resultados de las acciones de capacitación del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores destinado a alcanzar la inclusión digital de las personas mayores frente a la brecha digital.

**FECHA DE APROBACION DEL INFORME:** 25 DE JUNIO DE 2026

**APROBADO POR:** UNANIMIDAD

## **INFORME EJECUTIVO**

**Lugar y fecha de emisión:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 junio de 2026

**Código del Proyecto:** 9.25.14

**Denominación del Proyecto:** Ciudad Amigable para Personas Mayores.

**Tipo de Auditoría:** Desempeño

**Dirección General:** Dirección General de Desarrollo y Derechos Humanos

**Período bajo examen:** 2024

**Objeto de la Auditoría:** Unidad Ejecutora 141- Programa 50 “Ciudad Amigable para Personas Mayores”.

**Objetivo de la Auditoría:** Evaluar el diseño y los resultados de las acciones de capacitación del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores destinado a alcanzar la inclusión digital de las personas mayores frente a la brecha digital.

**Alcance:** El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

**Limitaciones al alcance:** no se presentaron

### **Observaciones**

**Respecto a la racionalidad de las acciones de inclusión digital – Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital):**

**Observación N° 1. Relevancia: falta de un diagnóstico específico y actualizado**

El diseño del Programa no se sustenta en un diagnóstico específico y actualizado del problema que se procura atender, es decir, la reducción de la brecha digital en las personas mayores. De este modo, carece de un diagnóstico que incluya: la definición y cuantificación actualizada del problema; el análisis de sus causas y efectos sobre la población objetivo; los criterios de focalización territorial o social; la determinación de una línea de base; y la definición de metas e indicadores para valorar la evolución del problema y los avances esperados.

Esta situación afecta la capacidad del Programa para fundamentar decisiones de planificación, focalización y asignación de recursos, así como para evaluar la contribución efectiva de las acciones implementadas a la reducción de la brecha digital.

**Observación N° 2. Pertinencia: debilidades en la formulación de objetivos**

Los objetivos específicos del Programa se encuentran formulados en términos amplios y descriptivos, sin la definición de productos o resultados medibles, metas

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

verificables, referencias temporales ni criterios de cobertura o focalización territorial de la población objetivo.

De este modo, se formularon en el marco de un enfoque programático general, orientado a expresar propósitos y líneas de acción, lo cual dificulta la orientación de las acciones, la definición de prioridades de intervención, la verificación del cumplimiento de los objetivos y la evaluación de la eficacia del Programa respecto a su población destinataria.

## **Respecto al Presupuesto del Programa**

### **Observación N° 3. Falta de financiamiento - Actividad 67000 Inclusión Digital**

Se verificó que durante el año 2024 la actividad presupuestaria 67000 “Inclusión Digital”, con un presupuesto sancionado de \$ 689.162 -que representa el 0,20% del Programa-, no contó con crédito vigente y crédito devengado tanto en el Programa 50 (UE 141) como en el Programa 30 (UE 265) para sustentar las acciones de capacitación de inclusión digital implementadas.

La falta de ejecución de créditos de la actividad presupuestaria específica afecta la trazabilidad, control y transparencia en la ejecución del gasto público para la producción de los bienes y servicios, y el seguimiento y evaluación de la eficiencia y economía del Programa.

### **Observación N°4. Gastos de contrataciones de personal**

Se ha verificado que los gastos del personal afectado a las tareas de capacitación de inclusión digital para personas mayores -en el marco del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores- se han ejecutado en la Actividad 1000 (Conducción), Inciso 3.4.9, del Programa 54, UE 139, Jurisdicción 20, U. E. 139. Estos gastos, por el importe total de \$298.334.894,00 debieron haber sido ejecutados en la Actividad 67000 del Programa 50 Ciudad Amigable para Personas Mayores, UE 141 Dirección General Promoción y Bienestar Social para el primer trimestre de 2024 y en el Programa 30 Ciudad Amigable, UE 265 Dirección General Ciudad Amigable para los trimestres segundo, tercero y cuarto del ejercicio 2024.

Por lo tanto, no se registró correctamente la ejecución del presupuesto, respecto a la clasificación presupuestaria por Categoría Programática (programa, subprograma, proyecto, actividad específica), formulando y ejecutando en una categoría programática distinta a la que corresponde.

La ejecución incorrecta no permite lograr los objetivos de su clasificación, estimar los recursos financieros para adquirir los recursos reales que han de posibilitar la producción de los bienes y servicios, y una adecuada trazabilidad, control y transparencia en la ejecución del gasto para su seguimiento, evaluación y control.

### **Observación N°5. Ausencia de metas físicas**

De acuerdo con la Disposición N.º 5 “Pautas Metodológicas y Normas Aclaratorias para la Ejecución y Aplicación del Presupuesto 2024” de la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU), un programa final tiene su origen y desarrollo en la satisfacción directa de una necesidad pública. En este sentido, debe

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

contar con un producto definido y contemplar una meta, una unidad de medida, así como su programación y cuantificación trimestral.

Por su parte, un programa instrumental responde a la necesidad de la administración de brindar soporte a los procesos de producción terminal. Sus resultados consisten en bienes o servicios no cuantificables y actúa sobre necesidades o problemas internos de la administración pública.

Durante el período auditado el Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores no contó con metas físicas planificadas ni ejecutadas, al ser definido como “instrumental”, aunque cumplió con los criterios establecidos por la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) para su clasificación como programa “final”, tal como fue redefinido en el actual ejercicio.

En consecuencia, no se han programado metas para su correspondiente cuantificación trimestral de seguimiento y evaluación de resultados de gestión en términos de producto.

### **Respecto a la medición de resultados de las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital):**

#### **Observación N° 6. Distribución territorial de las acciones de capacitación**

Se verificó que, durante el año 2024, la oferta de acciones de capacitación de inclusión digital no presentó una distribución territorial equilibrada, evidenciándose una concentración significativa en determinadas Comunas (principalmente las Comunas 13, 10 y 9), mientras que otras presentaron una escasa o nula presencia del Programa, como el caso de la Comuna 14 y de la Comuna 6, respectivamente.

En la Comuna 14, donde reside el 8,22% de las personas mayores de la Ciudad, la oferta estuvo conformada por 5 acciones en todo el año (en 2 espacios - sedes) con un total de 90 participantes. En la Comuna 6, donde reside el 6,77% de las personas mayores de la Ciudad, no se contó con oferta de capacitaciones durante todo el año 2024, por lo que no integró la implementación del Programa en el período auditado.

De esta manera, los habitantes de esta última Comuna directamente no han tenido opciones de cercanía para participar en el Programa; mientras en otras las opciones han sido variadas en sedes, contenidos y trayectorias formativas.

#### **Observación N° 7. Oferta de acciones de inclusión digital por modalidad**

Durante el período auditado no existió correspondencia entre la oferta de modalidades de capacitación y la distribución de la población de personas mayores por Comuna en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, particularmente en lo que respecta al acceso a trayectorias formativas completas en Centros de Formación Digital (CFD) de trayectoria completa<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> En su descargo, el ente auditado -Dirección General de Economía Plateada, especificó que: *“En particular, la implementación de trayectorias formativas completas en modalidad CFD requirió condiciones específicas de sostenimiento institucional, disponibilidad horaria, continuidad de grupos*

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

En las Comunas 4, 5, 9 y 10 -donde reside el 24,11% de la población mayor de la Ciudad- se contó con una oferta integral de todas las modalidades: Centro de Formación Digital (CFD) completa, CFD inicial e Itinerante.

La modalidad de CFD de trayectoria completa -que constituye un conjunto estructurado de acciones organizado por niveles de complejidad creciente- estuvo disponible para los participantes de las Comunas 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10 y 13, así como en el abordaje virtual. En estas Comunas reside el 52,56% de las personas mayores de la Ciudad.

En cambio, los participantes de las Comunas 7, 8, 11, 12, 14 y 15 -donde reside el 40,68% de la población de más de 60 años- no contaron con acceso a esta modalidad formativa completa, lo que reduce sus posibilidades de alcanzar una formación estructurada por niveles en el mismo espacio durante toda su capacitación, dando así continuidad a los objetivos y contenidos.

En consecuencia, la población de personas mayores residente en las Comunas que no cuentan con la capacitación en CFD de trayectoria completa, no accedió a procesos de inclusión digital con contenidos progresivos de inicial a avanzado, en el mismo espacio donde mantiene lazos comunitarios y sociales con sus pares.

### **Observación N° 8. Ausencia de indicadores para la medición del cumplimiento de objetivos / eficacia**

Durante el período auditado, se verificó la falta de estadísticas, metas internas e indicadores orientados a medir los resultados de las acciones de capacitación implementadas y el cumplimiento de sus objetivos.

Si bien las acciones de capacitación implementadas abordaron contenidos pertinentes y alineados con los objetivos del Programa, la ausencia de metas internas planificadas no permitió medir la eficacia del producto, es decir, la relación entre las acciones ejecutadas y las acciones previstas.

Asimismo, al no disponer de información sobre la cantidad de personas mayores únicas alcanzadas, sino con el registro de asistencias, no fue posible construir indicadores de cobertura sobre la población objetivo, dado que una misma persona se registra veces al participar en más de una actividad.

En consecuencia, no se ha evaluado si las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores permitieron cumplir con los objetivos planteados para reducir la brecha digital mediante la inclusión digital.

### **Conclusión**

Las acciones de capacitación de inclusión digital -implementadas en el marco del Programa "Ciudad Amigable para Personas Mayores"- constituyen una importante iniciativa destinada a reducir la brecha digital de las personas mayores de la Ciudad; la más longeva del país, con casi un 22% de su población mayor de 60 años

---

*y articulación territorial, acordadas conjuntamente con los distintos espacios comunitarios y efectores participantes”.*

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

Del examen de su diseño y resultados se ha identificado coherencia conceptual, normativa y programática en el desarrollo de una propuesta de formación de niveles secuenciales, con contenidos acordes para la población destinataria.

Se identificaron falencias en cuanto a la racionalidad y los mecanismos de gestión y medición de la gestión, como ser: la ausencia de un diagnóstico específico y actualizado; la formulación amplia y poco precisa de objetivos; y la falta de metas e indicadores para orientar las decisiones de planificación y gestión.

En cuanto a la oferta de capacitaciones, se ha observado, además, la necesidad de ampliar las opciones en determinadas Comunas, con la inclusión en particular de tramos formativos de trayectoria completa.

Asimismo, se han identificado falencias por la ausencia de financiamiento para la actividad presupuestaria específica y la incorrecta imputación presupuestaria de gastos, lo cual afecta la trazabilidad, control y transparencia en la ejecución del gasto público.

Finalmente, en oportunidad del descargo el ente auditado informó respecto al inicio de acciones correctivas para revertir las observaciones de gestión, lo cual será verificado en una próxima auditoría. Además, se espera la próxima reglamentación de la Ley N° 6375 (de creación del Programa Porteño de Inclusión Digital para Personas Mayores), cuyo proyecto fue elaborado por la propia Dirección General de Economía Plateada.

**Palabras clave:** personas mayores – inclusión digital – Ciudad Amigable – Economía Plateada – más simple

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA**  
**“CIUDAD AMIGABLE PARA PERSONAS MAYORES”**  
**PROYECTO N° 9.25.14**
**DESTINATARIO**

 Señora  
 Presidenta  
 Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**Dra. Clara Muzzio**

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y por la Ley 70, artículos 131, 132 y 136, la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires procedió a efectuar una auditoría de desempeño en el ámbito de la Dirección General de Economía Plateada, Subsecretaría de Personas Mayores del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, conforme al Plan Anual de Auditoría 2025 aprobado por Resolución N° 195-2025-E-AGCBA-AGMIG, con el objeto que a continuación se detalla.

**1. Objeto**

El objeto de la presente auditoría es la Unidad Ejecutora 141 – Programa 50 “Ciudad Amigable para Personas Mayores”, cuyo presupuesto sancionado se presenta a continuación:

**Cuadro N° 1 Créditos de Sanción de la UE141-Programa 50- Ciudad Amigable para Personas Mayores, por Actividad. Año 2024.**

Jur.	Sub Jur.	U.E.	Programa	Actividad	Descripción	Crédito de sanción
<b>20</b>	<b>21</b>	<b>141</b>	<b>50</b>		<b>Ciudad Amigable para Personas Mayores</b>	<b>342.677.840</b>
20	21	141	50	1000	Conducción	65.749.476
20	21	141	50	2000	Administración y Servicios Generales	115.773.167
20	21	141	50	67000	Inclusión Digital	689.162
20	21	141	50	69000	Atención Personalizada Personas Mayores	160.466.035

Elaboración propia en base a Presupuesto Distributivo de Créditos – Decreto N° 20/2024

Desde el segundo trimestre del año 2024 las funciones que se encontraban planificadas en la UE 141 “Dirección General Promoción y Bienestar Social” del Programa 50 “Ciudad Amigable para Personas Mayores”, pasaron la UE 265, Dirección General Ciudad Amigable, Programa 30; en ambos casos bajo la órbita de la Secretaría de Bienestar Integral, de la Vicejefatura de Gobierno.

## 2. Objetivo general

Evaluar el diseño y los resultados de las acciones de capacitación del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores destinado a alcanzar la inclusión digital en las personas mayores frente a la brecha digital.

Los objetivos específicos son los siguientes:

**Objetivo Específico N° 1.** Evaluar la racionalidad y coherencia del diseño del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores, en particular de la línea de acción de capacitación de inclusión digital.

**Objetivo Específico N° 2.** Evaluar los resultados de las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa para Personas Mayores durante el año 2024.

## 3. Alcance

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

El período de auditoría es el que abarca desde el 01/01/2024 al 31/12/2024 sin perjuicio de las consideraciones de hechos posteriores relevantes.

Los actores involucrados en la auditoría son los usuarios o destinatarios del Informe, a saber: la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el organismo auditado y la ciudadanía en general.

Las tareas de auditoría se desarrollaron entre el 27 de octubre de 2025 hasta el 16 de marzo de 2026.

### 3.1. Enfoque y tipo de auditoría

De acuerdo con la planificación institucional, el tipo de auditoría es de desempeño.

En virtud de las normas básicas aprobadas por Resolución N° 164/24 AGCBA, se adoptó un enfoque orientado a problemas y resultados, puesto que el examen se basó en el diseño y los resultados de las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores durante el año 2024, en el ámbito de la Dirección General Ciudad Amigable, actual Dirección General Economía Plateada.

### 3.2. Criterios

Los criterios que se han tenido en cuenta guardan relación con los objetivos específicos planteados:

**Objetivo Específico N° 1.** Evaluar la racionalidad y coherencia del diseño del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores, en particular de la línea de acción de capacitación de inclusión digital.

### **Criterios:**

- Descripción presupuestaria Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores y Plan de Acción de Gobierno 2024-2026.
- Decreto N° 197/2024 de modificación de la estructura de Vicejefatura de Gobierno.
- Marco normativo: Ley N° 81 Derechos de las Personas Mayores, Ley N° 6.753 Ley Integral de los Derechos Humanos de las Personas Mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Ley 6.375, de creación del "Programa Porteño de Inclusión Digital para Personas Mayores".
- Lineamientos y principios aplicables respecto a Ciudad Amigable para Personas mayores e inclusión digital.
- Documentos estadísticos de caracterización de las personas mayores, de población y del uso de tecnologías, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Objetivo general del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores y objetivos específicos de las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores.
- Documentos e información de planificación: “*Inclusión Digital - Planificación de Contenidos 2024*” y “*Programa Centros de Formación ABC Digital - Actualización julio 2024*”.
- Informe final de gestión de la titular de la Secretaría de Bienestar Integral y del director general de la Dirección General de Ciudad Amigable.
- Guía para la Evaluación Políticas Públicas (José Luis Osuna – Márquez).
- ISSAI 3000 Normas para auditoría de desempeño – INTOSAI.
- Pautas Técnicas y Metodológicas para la Carga Física y el Seguimiento Trimestral de Gestión del Presupuesto General de la Administración Gubernamental del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el Ejercicio Fiscal 2024”, Disp. 4 DG Oficina Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU).

**Objetivo Específico N° 2.** Evaluar los resultados de las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa para Personas Mayores durante el año 2024.

### **Criterios:**

- Decreto N° 197/2024 de modificación de la estructura de Vicejefatura de Gobierno.
- Objetivo general del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores y objetivos específicos de las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores.
- Documentos e información de planificación: “*Inclusión Digital - Planificación de Contenidos 2024*” y “*Programa Centros de Formación ABC Digital - Actualización julio 2024*”.
- Informe final de gestión de la titular de la Secretaría de Bienestar Integral y del director general de la Dirección General de Ciudad Amigable.
- Guía Evaluación Políticas Públicas (José Luis Ozuna – Márquez).
- ISSAI 3000 Normas para auditoría de desempeño – INTOSAI.
- Pautas Metodológicas y Normas Aclaratorias para Ejecución y Aplicación del Presupuesto 2024, Disposición N° 4 DG Oficina Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU).

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- Pautas Técnicas y Metodológicas para la Carga Física y el Seguimiento Trimestral de Gestión del Presupuesto General de la Administración Gubernamental del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el Ejercicio Fiscal 2024, Disposición N° 4 DG Oficina Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU).
- Disp.5 Pautas Metodológicas y Normas Aclaratorias para Ejecución y Aplicación del Presupuesto 2024, Disposición N° 4 DG Oficina Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU).

### 3.3. Procedimientos aplicados.

Los procedimientos de auditoría realizados -que guardan relación con los objetivos y criterios de auditoría planificados- han sido los siguientes:

- Revisión de debilidades y áreas críticas del Informe Final de Auditoría 9.18.03, auditoría de relevamiento “Programa de Inclusión Digital para Adultos Mayores (+Simple)”, período 2018.
- Entrevista de presentación: con el director general de Dirección General de Economía Plateada (DGEPL), el Gerente Operativo Gerencia Operativa de Tecnologías para la Inclusión de Personas Mayores y asesora legal de la Dirección General.
- Solicitud de información y documentación a la DGEPL mediante Notas NO-2025-00026897-AGCBA-DGDSO, NO-2025-00026898-AGCBA-DGDSO y NO-2026-00001329-AGCBA-DGDSO para poder llevar a cabo el relevamiento y análisis de:
  - La estructura organizativa. Organigrama. Responsabilidades primarias y acciones. Organización interna y dotación del equipo a cargo de las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores. Formación interna: Programa Formador de Capacitadores.
  - Marco normativo y lineamientos conceptuales aplicables. Ciudad Amigable para Personas Mayores, Inclusión Digital, Economía Plateada. Brecha Digital.
  - Características principales de las acciones de capacitación para personas mayores en el marco del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (“ABC Digital”): descripción, objetivos, población, espacios (sedes), modalidades de capacitación, temáticas abordadas, proceso de convocatoria e inscripción.
  - Documentos de planificación y procedimientos: “*Inclusión Digital - Planificación de Contenidos 2024*” y “*Programa Centros de Formación ABC Digital - Actualización julio 2024*”.
  - Estadísticas, registros e indicadores de: acciones de capacitación de inclusión digital, espacios de formación digital, modalidades de capacitación, participantes, docentes.
- Solicitud de información y documentación a la Dirección Técnica, Administrativa y Legal (DGTAL) de Vicejefatura de Gobierno, mediante Nota NO-2025-00031550-AGCBA-DGDSO y reiteratoria NO-2026-00004439-AGCBA-DGDSO, para el relevamiento y análisis de: presupuesto, gastos de locaciones de servicios, metas internas, reportes de ejecución física S 7 del Programa 50 de la UE 151 y del Programa 30 de la UE 265, Jurisdicción 20, Subjurisdicción 21 Vicejefatura de Gobierno.
- Relevamiento de la Descripción Presupuestaria del Programa N° 50 Ciudad Amigable para Personas Mayores y las estrategias de nivel superior vinculadas con los objetivos del Programa en el “*Plan General de Acción de Gobierno 2024-2026*”.

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

- Relevamiento y análisis de datos demográficos, de caracterización de las personas mayores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte de esta franja poblacional.
- Relevamiento y análisis de antecedentes, de ejes estratégicos, objetivos, acciones realizadas y personas alcanzadas, en los informes finales de gestión del período auditado de la titular de la Secretaría de Bienestar Integral y del director general de la Dirección General de Ciudad Amigable para Personas Mayores.
- Análisis de la racionalidad (pertinencia y relevancia - coherencia interna y externa) de las acciones de capacitación para personas mayores.
- La medición de las acciones de inclusión digital implementadas en el marco del Programa durante el año 2024: de las acciones de inclusión digital (producto), de los insumos utilizados para implementarlas (recursos humanos, físicos y financieros) y de los participantes de dichas acciones.

### **3.4 Universo**

A partir de la documentación proporcionada por la Dirección General de Economía Plateada (DGEPL), se procedió a cuantificar y analizar los datos correspondientes al universo de las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores.

Se ha considerado en este Informe la totalidad de las 723 acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores, implementadas durante el período auditado en el ámbito del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores, conocido como “ABC Digital”.

### **3.5 Limitaciones al alcance**

No hubo limitaciones al alcance.

## **4. Aclaraciones previas**

En el siguiente apartado se desarrollan las aclaraciones correspondientes a la labor de la auditoría y a los resultados de ésta conforme a los objetivos específicos pautados.

De este modo, se examinan las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores implementadas durante el año 2024, en el marco del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (“ABC Digital”), con el objetivo de evaluar la racionalidad y coherencia de su diseño (objetivo específico N° 1) y la medición de las acciones realizadas (objetivo específico N° 2).

### **4.1. Estructura orgánico funcional**

Las políticas y los programas destinados a las personas mayores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se gestionan actualmente en la órbita del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, al igual que hasta agosto de 2021, cuando fue transferida la entonces Secretaría de Integración Social para Personas Mayores al Ministerio de Salud<sup>2</sup>.

Durante el período auditado (año 2024), las mismas estuvieron a cargo de la Secretaría de Bienestar Integral, en la órbita de la Vicejefatura de Gobierno.

---

<sup>2</sup>Desde el 01/08/2021, mediante el Decreto N° 262/2021, se modificó la estructura organizativa del Ministerio de Salud transfiriéndose la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores, que conforman el objeto de esta auditoría, se implementaron durante el período auditado en el ámbito de la Gerencia Operativa Tecnologías para el Bienestar Integral dependiente de la Dirección General Ciudad Amigable, perteneciente a la Secretaría de Bienestar Integral en la Vicejefatura de Gobierno. El organigrama aprobado durante el año 2024 -con la creación de la Dirección General Ciudad Amigable<sup>3</sup>- ha sido el siguiente:

**Gráfico N° 1 Organigrama formal vigente en 2024**



Elaboración propia en base al Decreto N° 197/2024 e información suministrada por la DGEPL

Mediante el Decreto N°197/2024 -que modificó la estructura organizativa de la Vicejefatura de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- se han definido responsabilidades primarias y acciones para la Dirección General de Ciudad Amigable y para la Gerencia, vinculadas con el objeto y objetivo de esta auditoría.

El ente auditado especificó que la continuidad de las acciones actualmente se encuentra a cargo de la Gerencia Operativa de Empleabilidad para Personas Mayores y la Gerencia Operativa de Tecnologías para la Inclusión de Personas Mayores de la Dirección General Economía Plateada, dependiente de la Subsecretaría de Personas

<sup>3</sup> La Ley de Ministerios N°6.684 (del 30/11/2023) aprobó la nueva estructura del Poder Ejecutivo de la Ciudad y mediante el Decreto N° 387-AJG-GCABA-23 (del 10/12/2023) se aprobó la estructura orgánica funcional dependiente del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Con fecha 03/05/2024, se sancionó el Decreto N°197/2024 que modificó a partir del 1° de abril de 2024, la estructura organizativa de la Vicejefatura del GCABA, por lo que modificó parcialmente el Decreto N° 387/23. En su Artículo 6°, crea la Dirección General Ciudad Amigable dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral de la Vicejefatura de Gobierno y en su artículo 7° suprime la Dirección General Personas Mayores dependiente de la Secretaría de Bienestar Integral de la Vicejefatura de Gobierno.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Mayores del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En concordancia, la Dirección Técnica Administrativa Legal (DGTAL) del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat especificó que la “*Subsecretaría de Personas Mayores se encuentra dentro de la órbita del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, corresponde señalar que la misma pasó a depender de este Ministerio a partir del mes de febrero de 2025, conforme lo dispuesto por el Decreto N° 387/2023 y sus modificatorios, en particular el Decreto N° 69/2025*”.

En el Anexo I del presente Informe se presentan las responsabilidades primarias y acciones vigentes durante el período auditado y los ejes estratégicos específicos del Plan de Acción General de Gobierno 2024-2026, relacionados con las actividades de inclusión digital para las personas mayores. Asimismo, se incluye información sobre las designaciones de responsables a cargo de su gestión y nivel inmediato superior en la estructura.

### Organización interna. Recursos Humanos

El equipo de la Gerencia Operativa que llevó a cabo las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores estuvo conformado por las siguientes áreas:

- Coordinación de Inclusión Digital
- Seguimiento de métricas
- Planificación y contenidos
- Formación interna y contenidos
- Enlace de comunicación
- Capacitación

A continuación, se sintetizan los datos referidos a los recursos humanos que han cumplido funciones en las áreas mencionadas en el equipo de la Gerencia Operativa:

**Cuadro N°2 Equipo de la Gerencia Operativa para acciones de capacitación de inclusión digital**

Área	Cantidad	Tareas	Situación de Revista	Título
Coordinación de Inclusión Digital	1	Coordinación de inclusión digital y seguimiento	Locación de Servicios	Secundario
Seguimiento de métricas	1	Coordinación de tablets, administración de stock y seguimiento de métricas	Locación de Servicios	Secundario
Planificación y contenidos	1	Contenidos de inclusión digital, diseño y planificación de proyectos, capacitación	Locación de Servicios	Sin datos
Formación interna y contenidos	1	Contenidos de inclusión digital, seguimiento y capacitación interna	Locación de Servicios	Profesor Enseñanza Media y Superior en Cs. Comunicación Social
Enlace de comunicación	1	Enlace de comunicación y contenidos de inclusión digital	Locación de Servicios	Sin datos
Capacitación	9	Capacitación de inclusión digital	Locación de Servicios	Secundario (7). Sin datos (2)
	3		Nueva Carrera Administrativa	Secundario (2). Abogado (1)

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

	1		Personal Transitorio	Secundario
	1	Capacitación y contenidos de inclusión digital	Locación de Servicios	Sin datos
<b>Total</b>	<b>19</b>			

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

#### 4.2 Acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores

La Descripción Presupuestaria del Programa 50 “Ciudad Amigable para Personas Mayores” del período auditado -dependiente de la Vicejefatura de Gobierno-especifica que la “Inclusión Digital” conforma una de las líneas de acción implementadas en el marco del Programa. En ese sentido, se la describe en estos términos:

*“Inclusión digital: creemos que es clave potenciar la inclusión digital de las personas mayores, mejorando su calidad de vida mediante el uso independiente y cotidiano de herramientas digitales. A través de este proyecto contribuimos a la inclusión digital de las personas mayores realizando encuentros presenciales y virtuales que fomentan la interacción social, el acceso a servicios de salud, el entretenimiento y la educación como parte de una perspectiva centrada en la salutogénesis, la igualdad de derechos y la longevidad activa.*

*Para esto, llevamos adelante diferentes líneas de acción, en formato presencial y virtual, como las capacitaciones Aprendé a Usar y los diferentes ciclos en articulación con áreas de Gobierno: Banco Ciudad (Finanzas), Ministerio de Seguridad (Ciberdelito), Ministerio de Desarrollo Económico (Billeteras Digitales). Además, contamos con otras propuestas, tales como: centros de formación digital, desayunos digitales y videos tutoriales en las redes sociales, Youtube y la plataforma Boti”.*

Al respecto, el ente auditado aclaró que la Ciudad Amigable para las Personas Mayores fue “una iniciativa de la entonces Secretaría de Bienestar Integral, dependiente de Vicejefatura de Gobierno, en la que le corresponden diferentes referencias. Informalmente, se denomina a las capacitaciones digitales como “ABC Digital” o “Inclusión Digital”, y contempla un ciclo de 3 niveles: básico, intermedio y avanzado”.

Asimismo, explicó que, durante el año 2024, en el “Programa ABC Digital” se implementaron diversas acciones orientadas a la inclusión digital de personas mayores, articulando modalidades presenciales y virtuales. Informó, además, que “Los Centros de Formación Digital brindaron una oferta educativa estructurada en niveles progresivos, mientras que las capacitaciones itinerantes permitieron acercar talleres temáticos de corta duración a distintos puntos del territorio. Asimismo, se desarrollaron los Desayunos Digitales como espacio de intercambio y alfabetización tecnológica en formato virtual”.

Sobre las sedes de las capacitaciones presenciales mencionó que fueron “una red amplia y diversa de espacios comunitarios y territoriales de la Ciudad”, distribuidas en las diferentes Comunas, diferenciándose en los siguientes tipos:

- Centros de Jubilados
- Centros de Día
- Organizaciones de la Sociedad Civil

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

Las temáticas de las capacitaciones, en tanto, abarcaron un amplio abanico de temáticas tecnológicas y financieras orientadas a la vida cotidiana de las personas mayores, con duración variable según la temática (por cantidad de clases o encuentros, de 12 a 36 semanas).

La población destinataria directa de las acciones fueron *personas mayores de 60 años*, mientras la población indirecta estuvo conformada por instituciones comunitarias, sociales y educativas que han sido los espacios (sedes) de las acciones.

La convocatoria y el proceso de inscripción, también especificó la DGEPL, para capacitaciones presenciales *“realizadas en espacios gestionados por terceros como Asociaciones civiles, Centros de jubilados u otros efectores del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, estuvieron a cargo de dichas instituciones.*

*En cuanto a las capacitaciones virtuales, y para aquellas instancias itinerantes con convocatoria abierta al público, la difusión se llevó mediante el Club +Simple y de las redes sociales institucionales. En estos casos, los formularios de inscripción fueron gestionados por el área de Comunicación de la entonces Secretaría de Bienestar Integral”.*

La participación en el programa requiere inscripción previa, sujeta a la disponibilidad de cupos en cada sede para la modalidad presencial, o al límite de asistentes en la modalidad virtual. Las actividades son de carácter gratuito, libre y no obligatorio, promoviendo la asistencia regular como condición para favorecer los procesos de aprendizaje y la integración grupal. No se establecen requisitos adicionales de ingreso ni evaluaciones formales, priorizándose la participación activa, el interés en la temática y el compromiso con la propuesta formativa.

Para participar el *“dispositivo necesario es el uso de teléfono móvil”* y *“no se requieren características técnicas mínimas”*. En este sentido el ente auditado aclaró, además, que *“si bien no se registraron personas interesadas en participar que no contaran con un teléfono celular, la iniciativa contempla de manera explícita su inclusión, con el objetivo de facilitar la incorporación de saberes que contribuyan a reducir la brecha digital y, al mismo tiempo, ofrecer espacios de intercambio, aprendizaje colectivo y participación comunitaria”*.

Para más datos de las acciones de inclusión digital, ver el Anexo II del Informe.

## **4.2. Análisis por objetivos específicos**

A continuación, se desarrollan las aclaraciones respecto al examen de auditoría, y los resultados obtenidos, conforme a los objetivos específicos establecidos.

### **4.3.1. Objetivo Específico N° 1. Evaluar la racionalidad y coherencia del diseño del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores, en particular de la línea de acción de capacitación de inclusión digital.**

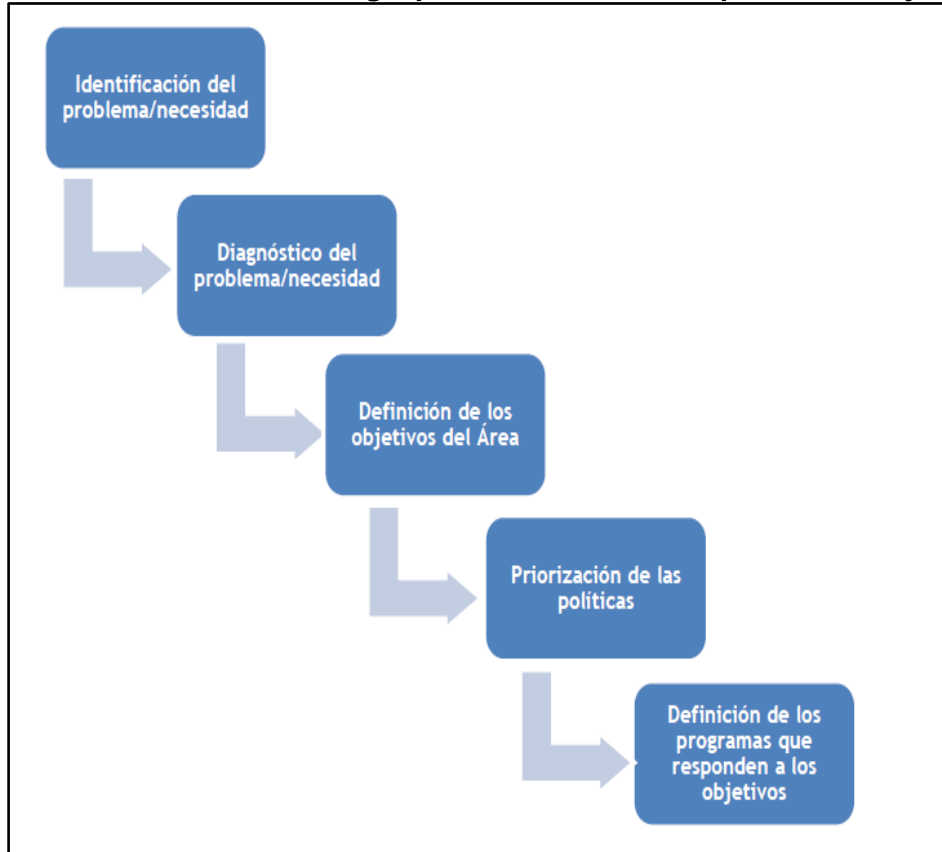
Para la evaluación de la racionalidad y la coherencia del diseño de las acciones de inclusión digital para personas mayores, se han examinado los siguientes elementos sustantivos de su planificación y sus relaciones entre sí:

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- el problema / necesidad que justificó la intervención pública;
- los objetivos que se pretenden alcanzar;
- las acciones concretas para alcanzar los objetivos;
- la población objetivo de la línea de acción de capacitación de inclusión digital.

Se ha tenido en cuenta, en este marco, la metodología de las Pautas Técnicas del Gobierno de la Ciudad, que se sintetiza en el siguiente gráfico<sup>4</sup>:

**Gráfico N° 2 Síntesis de metodología para evaluación de la política de la jurisdicción**



Dirección General Oficina Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU)

### **Necesidad / Problema que justifica las capacitaciones de inclusión digital**

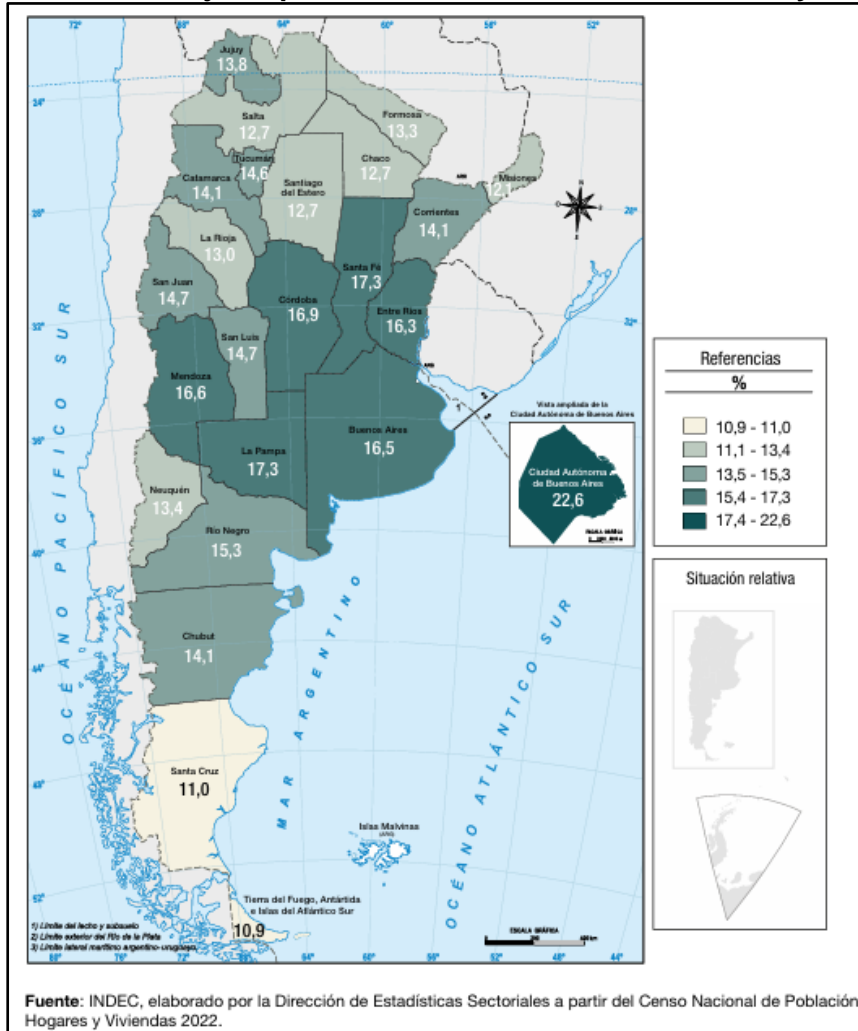
La Ciudad Autónoma de Buenos Aires es la más longeva del país, puesto que concentra el mayor porcentaje de personas mayores de 60 años respecto de su población, en comparación al resto de las provincias, como se presenta en el siguiente mapa<sup>5</sup>:

<sup>4</sup> Pautas Técnicas y Metodológicas para la Carga Física y el Seguimiento Trimestral de Gestión del Presupuesto General de la Administración Gubernamental del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el Ejercicio Fiscal 2024”, DG Oficina Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU).

<sup>5</sup> Datos del Documento Dossier Estadístico Personas Mayores 2024, de la Dirección de Estadísticas Sectoriales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) a partir de datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas (2022) link con acceso 06/03/2026.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

### Gráfico N° 3 Porcentaje de población de más de 60 años. CABA y Provincias



En un contexto de envejecimiento progresivo, con una esperanza de vida de 76 años<sup>6</sup>, la población total de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el año 2024 se estimó en 3.085.483 personas, de las cuales 675.225 superan los 60 años, con la siguiente distribución por grupos de edad<sup>7</sup>:

- De 60 a 64 años: 149.668 personas.
- De 65 a 69 años: 142.339 personas.
- De 70 a 74 años: 124.496 personas.
- De 75 a 79 años: 103.349 personas.
- Más de 80 años: 155.373 personas.

<sup>6</sup> Dato del documento “Informe de Caracterización de las Personas Mayores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, elaborado por la Subsecretaría de Personas Mayores, año 2023, desde el link <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/catalogo-bibliografico/> con acceso el 16/03/2026.

<sup>7</sup> Datos publicados por la Dirección General de Estadísticas y Censos del GCABA, “Proyecciones de población por grupo de edad y Comuna según sexo. Ciudad de Buenos Aires. 1 de julio de 2024” link: <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/banco-datos/proyecciones-de-poblacion-por-grupo-de-edad-y-Comuna-segun-sexo-ciudad-de-buenos-aires-anos-20102025/> con acceso 6/03/2026.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Mientras la población mayor de 60 años representa el 21,88% del total, los niños, niñas y adolescentes (de entre 0 y 19 años), representan el 25,53% y la población adulta de hasta 59 años el 52,59%.

A continuación, se presenta la población total de la Ciudad y la población total mayor de 60 años, por Comuna y sus respectivas zonas:

**Cuadro N°3 Distribución porcentual y total de población general y población de 60 años y más por Comuna. Ciudad de Buenos Aires. Año 2024**

<b>Población CABA: 3.085.483 personas. Población CABA mayor de 60 años: 675.225 personas</b>				
<b>Comuna y zona</b>	<b>Población Total Comuna</b>	<b>% población Comuna / total CABA</b>	<b>Población Total Comuna + de 60 años</b>	<b>% población + 60 años en Comuna / total población Comuna</b>
Comuna 1 (centro)	258.922	8,39	50.425	7,47
Comuna 2 (norte)	149.345	4,84	40.087	5,94
Comuna 3 (centro)	193.790	6,28	41.844	6,20
Comuna 4 (sur)	241.096	7,81	42.018	6,22
Comuna 5 (centro)	187.991	6,09	43.510	6,44
Comuna 6 (centro)	185.964	6,03	45.728	6,77
Comuna 7 (centro)	242.828	7,87	50.763	7,52
Comuna 8 (sur)	230.623	7,47	32.615	4,83
Comuna 9 (sur)	171.839	5,57	37.450	5,55
Comuna 10 (sur)	170.859	5,54	39.844	5,90
Comuna 11 (centro)	190.195	6,16	45.442	6,73
Comuna 12 (centro)	215.442	6,98	50.086	7,42
Comuna 13 (norte)	236.723	7,67	59.707	8,84
Comuna 14 (norte)	227.315	7,37	55.489	8,22
Comuna 15 (centro)	182.551	5,92	40.217	5,96
<b>Totales</b>	<b>3.085.483</b>	<b>100,00</b>	<b>675.225</b>	<b>100,00</b>

Elaboración propia en base a DG de Estadística y Censos del Ministerio de Hacienda (GCABA)

El promedio de personas mayores que residen en la totalidad de Comunas de la Ciudad es de 6,67%: dicho promedio se supera en las Comunas 1, 6, 7, 11, 12 (zona centro) y 13 y 14 (zona norte).

Durante los últimos años, la población mayor de 60 años ha incrementado la utilización de bienes y servicios de las tecnologías de información y comunicación (celulares, computadora, internet), pasando del 65,7% en 2016 al 89,3% del total poblacional a nivel nacional en 2024. El bien y servicio más utilizado a nivel nacional y en la Ciudad por las personas mayores es el celular<sup>8</sup>.

En lo que respecta al acceso a bienes y servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 96,2% de los hogares tiene acceso a Internet y el 85,4% tiene computadora, superando así la media nacional del 93,7% y del 60,3% respectivamente<sup>9</sup>. En el Anexo III de este Informe se presentan mayores datos sobre este tema en particular.

Frente a este escenario -con casi un cuarto de su población mayor de 60 años, que usa cada vez más las tecnologías-, el Gobierno de la Ciudad impulsa hace más de

<sup>8</sup> Datos relevados del informe técnico “Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH” (Instituto Nacional de Estadística y Censos -INDEC), con acceso el 13/03/2026 desde el link <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-26>.

<sup>9</sup> Datos relevados del informe técnico “Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH” (Instituto Nacional de Estadística y Censos -INDEC), con acceso el 13/03/2026 desde el link <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-26>.

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

una década políticas y programas con una perspectiva positiva hacia las personas mayores, que promueven su integración productiva, social y digital.

Además, desde esa perspectiva, integra la Red Global de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud, la cual destaca el fomento del envejecimiento activo<sup>10</sup> al optimizar las oportunidades para mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

En ese sentido, en el documento “Caracterización de las personas mayores” se afirma que *“La Ciudad de Buenos Aires se presenta como una de las jurisdicciones más envejecidas del país” (...), puesto que “cerca de un cuarto de sus habitantes son personas mayores., por lo que podemos afirmar que es una ciudad envejecida.*

*Este fenómeno implica nuevas responsabilidades y desafíos, por un lado, pero por el otro también una oportunidad para diseñar e implementar políticas públicas que promuevan ciudades y comunidades amigables con las personas mayores, tendientes a mejorar su calidad de vida, a promover oportunidades para su desarrollo integral y a fortalecer sus potencialidades, talentos y habilidades en todas las dimensiones de su vida”.*

En ese marco *“aparece un nuevo paradigma, relacionado con el bienestar y lo que los expertos denominan longevidad positiva. El trabajo con personas mayores también requiere de una perspectiva positiva. Dicha perspectiva no implica de ningún modo negar los déficits o deterioros, sino identificar recursos y potencialidades desde los cuales poder trabajar, aún en los casos en que se presentan los mayores niveles de patología. Desde la perspectiva positiva se sostiene que todas las personas mayores poseen recursos, potencialidades y fortalezas, siendo de vital importancia la capacidad para identificarlas y promoverlas”.*

Desde esa perspectiva, en los antecedentes al período auditado, la Subsecretaría de Personas Mayores, remarcaba el compromiso de *“brindarles a las personas mayores más oportunidades de participación para envejecer con seguridad, en un entorno amigable con su estilo de vida”.* Y para ello, la implementación de *“planes, programas y propuestas que van desde la promoción y protección de sus derechos, el fortalecimiento de redes y su inclusión social hasta el acceso a nuevas tecnologías”.*

En lo que respecta al objeto de esta auditoría, el Gobierno de la Ciudad implementó iniciativas de inclusión digital para personas mayores desde mediados de 2016, con la creación del Programa de Inclusión Digital conocido como “+Simple”<sup>11</sup>, que ya contaba con una línea de acción específica de capacitación en inclusión digital.

Como se afirma en el documento *“Diagnóstico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores”*, las acciones de

<sup>10</sup> Envejecimiento activo: la OMS define el envejecimiento activo como el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad para mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. Este concepto busca maximizar el bienestar físico, social y mental a lo largo de la vida, y se centra en los pilares de salud, participación y seguridad, reconociendo los derechos de las personas mayores a la igualdad de oportunidades.

<sup>11</sup> Programa de Inclusión Tecnológica INTEC – “+ Simple” (auditado por la AGCBA en el Informe Final N° 09.18.03) fue creado por la Resolución N° 925/MHYDHGC/2016, que establece sus objetivos y define su contenido mediante tres componentes: software (plataforma + Simple, actualizada mediante el aplicativo y versión web Club + Simple), hardware (entrega de dispositivos móviles – tablets en convenio con ENACOM con ediciones en 2016 a 2018 y 2019 y remanente en 2020) y aulas digitales (espacios para capacitación).

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

inclusión digital tienen “el objetivo brindar a los sectores menos familiarizados con las tecnologías digitales habilidades y destrezas en el manejo de éstas. A su vez se intenta a través de los encuentros aumentar la motivación y la confianza en el uso de estas herramientas en beneficio del desarrollo personal y profesional”<sup>12</sup>.

En esta línea, y con el propósito de profundizar las propuestas ya iniciadas, se desarrollaron las acciones de capacitación de inclusión digital durante el período auditado, en el marco de una Ciudad Amigable para Personas Mayores desde el eje estratégico “Tecnología para una longevidad activa”<sup>13</sup> de la Secretaría de Bienestar Integral.

La titular de la Secretaría de Bienestar Integral durante el período auditado destacó, en ese sentido, que: “comprendimos que vivimos en una sociedad cada vez más digitalizada, y que la brecha digital con las personas mayores continúa ampliándose. Consideramos que reducir esa brecha es fundamental para favorecer un envejecimiento activo y pleno, y para que las personas mayores puedan desenvolverse con autonomía en la vida cotidiana. Por eso, bajo el eje ‘Tecnología para una longevidad activa - Inclusión digital’, reunimos los programas orientados a achicar esa distancia”.

Se identifica, entonces, a la existencia de una creciente brecha digital en las personas mayores como la principal necesidad o problema que justifica la creación y continuidad de las líneas de intervención de inclusión digital destinadas a quienes, sin ser nativos digitales, y al utilizar cada vez más las tecnologías, necesitan adquirir conocimientos para poder usar herramientas tecnológicas en constante actualización. Por lo tanto, resulta necesario implementar acciones permanentes de inclusión digital destinadas a las personas mayores que permitan reducir dicha brecha, especialmente en una Ciudad envejecida, con un 21,88% de su población en ese grupo poblacional.

### **Objetivos y oferta de acciones por niveles**

En el documento “Inclusión Digital - Planificación de Contenidos 2024” se afirma el desafío que asume el GCABA de ampliar y fortalecer las acciones destinadas a impulsar el bienestar integral de la comunidad, con especial énfasis en las personas mayores frente al continuo avance del ecosistema digital en la vida cotidiana.

En ese contexto, considerando los antecedentes de innovación y alfabetización digital desarrollados en los últimos años, se plantea durante el ejercicio auditado la inauguración de una nueva etapa enfocada en la expansión y el enriquecimiento de la oferta educativa como base para el fomento de la inclusión digital, la participación, el desarrollo personal y el ejercicio de los derechos de quienes habitan en la Ciudad.

Desde esa perspectiva, la titular de la Secretaría de Bienestar Integral destacó el objetivo general del eje “Tecnología para una longevidad activa - Inclusión digital”<sup>14</sup>

<sup>12</sup>El documento completo en: <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/wp-content/uploads/2017/03/Diagnostico-de-la-Ciudad-Autonoma-de-Buenos-Aires.pdf>, y [https://buenosaires.gob.ar/gcaba\\_historico/desarrollohumanoyhabitat/economia-plateada](https://buenosaires.gob.ar/gcaba_historico/desarrollohumanoyhabitat/economia-plateada), con acceso el 13/03/2026 Iniciativa de la Organización Mundial de la Salud. <https://extranet.who.int/agefriendlyworld/network/buenos-aires/> con acceso 03/12/2025.

<sup>13</sup> En el marco de la Secretaría de Bienestar Integral, en la órbita del Ministerio de Salud de 2021 a 2023 inclusive y en 2024 en Vicejefatura de Gobierno.

<sup>14</sup> Informe final de gestión de la titular de la Secretaría de Bienestar Integral. Los otros ejes fueron: Protección de Derechos, Economía Plateada, Soledad No Deseada, Sistema de Cuidados.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

de “*garantizar la inclusión digital de las personas mayores*” para reducir la brecha digital.

Para ello, durante el período auditado se actualizaron y profundizaron las acciones de inclusión digital para reducir la brecha, con la definición de objetivos específicos que se han formulado de manera amplia, sin la especificación de los productos, metas y referencias temporales y geográficas.

Los objetivos específicos -que constituyen la situación futura que se pretende alcanzar, a contracara de la necesidad / problema que originó y motivó la continuidad de las acciones de inclusión digital - son los siguientes:

- Promover capacidades digitales de personas mayores,
- Impulsar la autonomía tecnológica en la vida cotidiana,
- Brindar herramientas de inclusión financiera y emprendedurismo y
- Reducir la brecha digital en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En este marco, es importante tener en cuenta la definición de “brecha digital”, cuya reducción para alcanzar la inclusión digital, forma parte de los propósitos del Programa y de las acciones implementadas. En los materiales de formación interna del Programa, se lo define como “*la distancia en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías tanto a nivel geográfico, a nivel socioeconómico y también en las dimensiones de género, en articulación con otras desigualdades culturales, etc.*”

**Gráfico N°4 Brecha Digital. Contenido capacitaciones internas. Año 2024.**



Información suministrada por la DGEPL

Ante la brecha, entonces, se pretende alcanzar la “Inclusión Digital” mediante el acceso, uso y aprovechamiento de herramientas digitales, que promuevan la autonomía, la comunicación y el acceso a derechos a través de las tecnologías.

En torno a los objetivos planteados, se planificaron las capacitaciones de inclusión digital, en el marco de una oferta programática diseñada “*para brindar una adecuada respuesta a distintos tipos de demandas, contextos y públicos bajo estándares de actualización de contenidos y formación de equipos que permitan enriquecer la vida de las personas que residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en un entorno tecnológico y social en constante evolución*”<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> En documento de “Programa Centros de Formación ABC Digital - Actualización julio 2024”.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

De este modo, las acciones de capacitación planificadas para el logro de los objetivos previstos se organizaron en una oferta programática por niveles:

- **Capacitaciones en Centros de Formación Digital (CFD):**

Se trata de acciones realizadas en los “Centros de Formación Digital” (CFD): espacios en los cuales se desarrollan de manera completa uno o más niveles (inicial, intermedio, avanzado), a diferencia de los espacios en los que se brindan formaciones itinerantes, es decir, encuentros aislados.

En los CFD de trayectoria completa las acciones conllevan un proceso de aprendizaje progresivo a lo largo de los tres niveles de contenidos (Inicial, Intermedio y Avanzado), para fortalecer competencias digitales básicas y avanzadas, alineándose con el objetivo de promover capacidades digitales y fortalecer la autonomía tecnológica. La duración aproximada de la trayectoria completa, considerando un encuentro semanal ha sido de 9 meses.

- **Capacitaciones itinerantes:** en ellas se facilitó el acceso a talleres breves, contribuyendo a reducir la brecha digital mediante un alcance ampliado de competencias específicas, con una duración aproximada de cada temática de 4 encuentros.
- **Encuentros / charlas por temáticas:** actividades de promoción de la alfabetización digital continua y accesible, coherente con los objetivos de autonomía tecnológica y desarrollo de habilidades.

Las principales características de las acciones, así como las temáticas abordadas, por niveles progresivos de capacitación para alcanzar los objetivos, constan en el Anexo II del presente Informe.

### **Lineamientos y marco normativo**

En consonancia con lo descrito precedentemente, durante el período auditado, las iniciativas de capacitación de Inclusión Digital para personas mayores<sup>16</sup>, conocidas

---

<sup>16</sup> También la Web y App Club +Simple o + Simple. Del Documento “Diagnóstico (...)”: “+Simple es la aplicación móvil del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires concebida para promover la autonomía, la inclusión y el bienestar de las personas mayores. Con una comunidad creciente de usuarias y usuarios, la app integra—en un entorno gratuito, accesible e intuitivo—la oferta cultural, formativa, laboral y de servicios públicos disponible para este grupo etario.

Actualmente, +Simple permite:

- Participar de la vida cultural y recreativa gracias a una agenda actualizada de espectáculos, talleres y visitas guiadas adaptadas a los intereses de las personas mayores.
- Acceder a beneficios (descuentos, sorteos y promociones) en salud, gastronomía, turismo y comercios de cercanía.
- Formarse y mantenerse al día mediante tutoriales de inclusión digital, cursos de bienestar y contenidos de aprendizaje permanente.
- Reinsertarse laboralmente a través de una bolsa de empleo +50, orientación profesional y talleres para la actualización de competencias.
- Recibir información clave sobre servicios públicos, alertas de salud, seguridad y movilidad urbana”.

Del Informe final de gestión de la titular de la Secretaría de Bienestar Integral-período 2024-

#### **“Expansión de la Web/app Club + Simple**

Trabajamos de manera transversal con todas las áreas de gobierno para sumar contenido y que los usuarios puedan disfrutar de toda la oferta que tiene la Ciudad de Buenos Aires en un único sitio de

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

también como “ABC Digital”, han tenido, como marco principal a los siguientes lineamientos conceptuales:

- *“Ciudad Amigable para Personas Mayores: marco de políticas públicas orientado a promover la participación, integración e inclusión social de las personas mayores, en consonancia con la Convención Interamericana sobre los Derechos Humanos de las Personas Mayores y la Red Global de Ciudades Amigables con las Personas Mayores (OMS).*
- *Inclusión Digital para Personas Mayores: conjunto de acciones y programas destinados a garantizar el acceso, uso y aprovechamiento de herramientas digitales, promoviendo autonomía, comunicación y acceso a derechos a través de las tecnologías.*
- *Economía Plateada: conjunto de actividades económicas, productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades, preferencias y comportamientos de consumo de la población mayor. Reconoce a las personas mayores como actores económicos activos que generan demanda en diversos sectores, impulsan el crecimiento y la innovación, y contribuyen al mercado laboral”.*

Sobre la articulación entre los tres lineamientos, el ente auditado mencionó que *“La inclusión digital es uno de los ejes estratégicos del programa Ciudad Amigable y un componente esencial de la Economía Plateada, al fortalecer las capacidades tecnológicas, sociales y económicas de las personas mayores en la Ciudad”.*

Además, en lo que respecta al marco normativo especificó<sup>17</sup> que *“las acciones vinculadas al programa “Ciudad Amigable para Personas Mayores” y a las iniciativas de inclusión digital desarrolladas durante el año 2024 se enmarcan en los lineamientos internacionales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) - Programa de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores.*

*A nivel local, dichas acciones se encuentran regidas por los principios rectores de las políticas públicas para personas mayores establecidos en:*

- *Ley N° 81 Derechos de las Personas Mayores, que reconoce a las personas mayores como sujetos de derecho, promoviendo la autonomía, la participación comunitaria, la no discriminación y la igualdad de oportunidades.*
- *Ley N° 6.753 Ley Integral de los Derechos Humanos de las Personas Mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que profundiza el enfoque de envejecimiento activo y establece la obligación estatal de garantizar accesibilidad universal, participación ciudadana, inclusión digital y acompañamiento continuo para el ejercicio pleno de derechos.*

*En este marco, las propuestas de inclusión digital y capacitación en nuevas tecnologías implementadas durante el período auditado responden al objetivo de reducir brechas digitales, fortalecer la autonomía en entornos digitales, y asegurar el acceso a la información y servicios, en concordancia con los principios legales y lineamientos internacionales mencionados”.*

Asimismo, durante el período auditado ha estado vigente la Ley 6.375, de creación del *“Programa Porteño de Inclusión Digital para Personas Mayores”*<sup>18</sup>, cuyos

---

*forma ordenada y según sus preferencias. Además, continuamos fomentando su uso y difusión, lo que nos permitió alcanzar la cifra de **340.194 usuarios y superar el millón de vistas”.***

<sup>17</sup> Información suministrada en respuesta a Nota NO-2025-00026897-AGCBA-DGDSO.

<sup>18</sup> Sancionada el 3/12/2020, promulgada el 29/12/2020 mediante el Decreto 481/2020.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

principios se consideran parámetros de referencia para las acciones de inclusión digital ejecutadas, tal como informó la DGEPL.

Al respecto, el ente auditado indicó que *Ley N° 6.375 “no ha sido reglamentada hasta la fecha, aunque sus principios se consideran como marco orientador para las políticas y programas de inclusión digital ejecutados por la Subsecretaría de Personas Mayores y la Dirección General Economía Plateada, tales como talleres de alfabetización digital, acompañamiento en uso de dispositivos y actividades de fortalecimiento de habilidades digitales en centros y sedes comunitarios”*.

La mencionada Ley crea el “Programa Porteño de Inclusión Digital para Personas Mayores” en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el fin de promover el acceso al conocimiento y a la tecnología en personas de 60 años o más.

El objetivo central de la Ley es fomentar competencias digitales que mejoren la comunicación, información, entretenimiento, productividad y la realización de trámites por parte de esta población. Para ello, en consonancia con las acciones desarrolladas, la norma dispone la implementación de cursos, talleres y capacitaciones sobre el uso de dispositivos tecnológicos, internet, redes sociales, trámites en línea y herramientas bancarias, así como contenidos sobre privacidad y prevención de riesgos digitales.

Las acciones de capacitación de inclusión digital del período auditado -en actividades presenciales, itinerantes y virtuales- se encuentran alineadas con el marco normativo, con los principios legales vigentes y con los estándares internacionales en materia de derechos de las personas mayores, por lo que están diseñadas para contribuir a fortalecer su participación, autonomía, acceso a información y servicios digitales.

### **Población objetivo**

La población objetivo<sup>19</sup> a la cual se destinaron directamente las acciones de capacitación digital estuvo conformada por personas mayores de 60 años que -según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores- requieren un enfoque diferencial orientado a garantizar su participación, integración e inclusión plena en la sociedad.

La población indirecta está conformada por instituciones comunitarias, sociales y educativas que, mediante procesos de articulación y formación, fortalecen sus capacidades para replicar acciones de inclusión, alfabetización digital y promoción del envejecimiento activo en sus territorios. *“Este doble alcance -indicó también el ente auditado- permite no solo beneficiar directamente a las personas mayores, sino también consolidar redes institucionales que favorezcan su autonomía, participación social y ejercicio pleno de derechos en la vida comunitaria”*.

---

<sup>19</sup> Población objetivo: Población que una intervención pública tiene planeado o programado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa”. Glosario de términos de la CONEVAL (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, México) en [https://www.coneval.org.mx/quienessomos/Paginas/Glosario\\_CONEVAL.aspx](https://www.coneval.org.mx/quienessomos/Paginas/Glosario_CONEVAL.aspx) con acceso 01/03/2026

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

### La racionalidad y la coherencia del diseño de las acciones de inclusión digital – Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital)

En función de lo expuesto anteriormente, a continuación, se sintetizan las conclusiones del examen realizado respecto a los elementos constitutivos de la racionalidad (relevancia y pertinencia) y coherencia (interna y externa) del diseño de las acciones de inclusión digital para personas mayores:

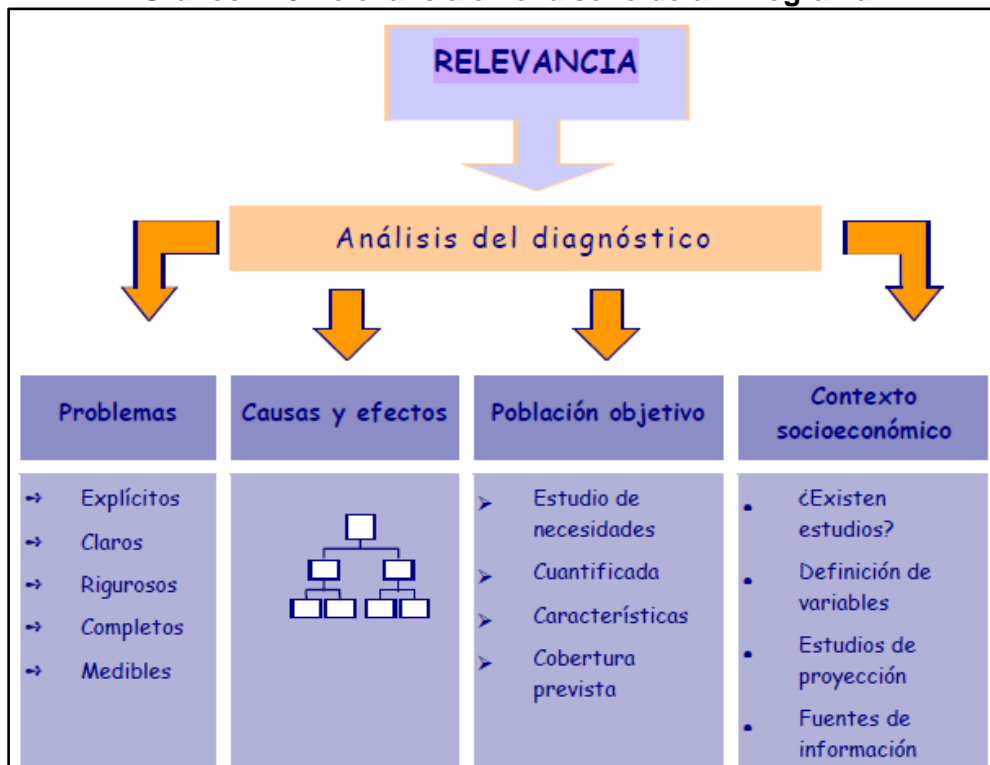
**Gráfico N°5 El diseño de la racionalidad y coherencia de un Programa**



Guía para la evaluación de políticas públicas

### Respecto a la racionalidad (relevancia y pertinencia) del diseño

**Gráfico N°6 Relevancia en el diseño de un Programa**



Guía para la evaluación de políticas públicas

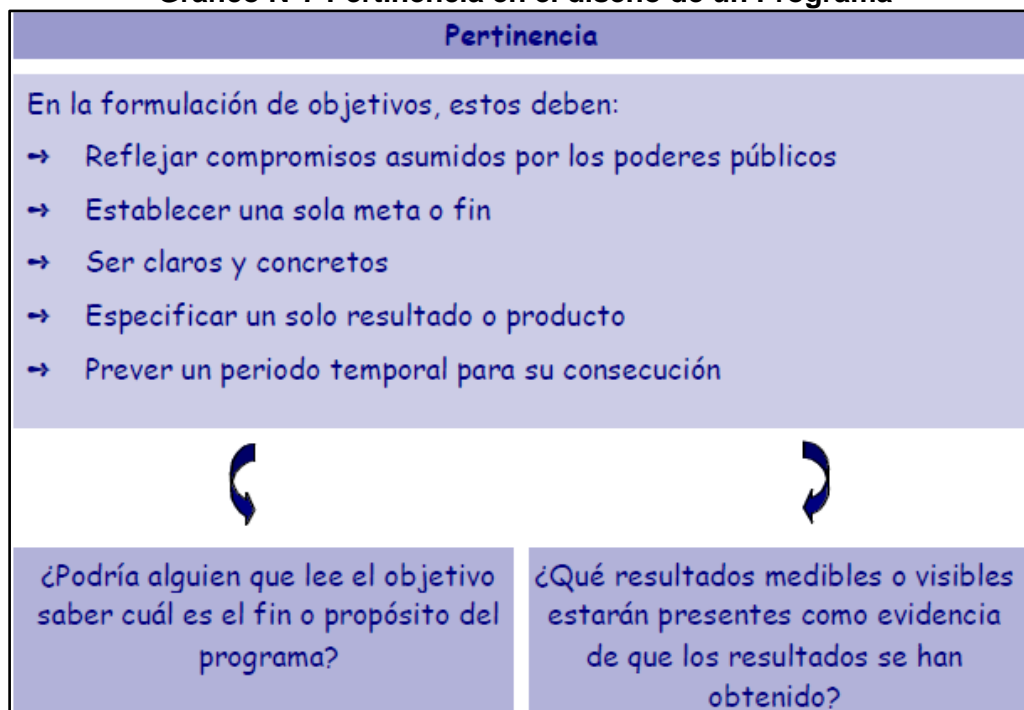
“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

**Relevancia:** se ha identificado la necesidad o problema principal que dio justificación al origen y continuidad de la línea de intervención de capacitación digital del Programa, es decir, la reducción de la brecha digital en las personas mayores, las que representan el 21,88% de la población de la Ciudad, en un contexto de envejecimiento creciente.

Por otro lado, el diseño del Programa no se encuentra basado en un diagnóstico específico y actualizado que permita caracterizar dicha problemática / necesidad en sus distintas dimensiones. En particular, no se identificó evidencia de un diagnóstico que incluya:

- la definición y cuantificación actualizada del problema / necesidad en sus diferentes dimensiones (acceso, uso y apropiación de tecnologías);
- el análisis de sus causas y efectos sobre la población objetivo en su conjunto y por criterios de focalización territorial o social (Comunas, barrios, nivel socioeconómico, etc.);
- la estimación de cobertura en función de las necesidades detectadas en la población y los recursos disponibles;
- la determinación del punto de partida, es decir la línea de base que permita valorar la situación inicial (al inicio de las acciones o de un ejercicio presupuestario) de la población destinataria;
- las metas e indicadores para revertir el problema / necesidad en plazos determinados. **Observación 1**

**Gráfico N°7 Pertinencia en el diseño de un Programa**



Guía para la evaluación de políticas públicas

**Pertinencia:** el Programa cuenta con objetivos que se encuentran conceptual y normativamente alineados con la problemática identificada que afecta a la población y con los lineamientos normativos y propósitos estratégicos vigentes en materia de

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

inclusión digital y envejecimiento activo, en el marco de una Ciudad Amigable con las personas mayores.

No obstante, se observan las siguientes debilidades en la formulación de los objetivos específicos del Programa, desde una perspectiva de gestión y evaluación:

- los objetivos se presentan de manera amplia y descriptiva, sin la definición explícita de productos, metas verificables, resultados esperados y referencias temporales o territoriales.
- no se definen indicadores para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos previstos y la evaluación de la eficacia del Programa. **Observación 2**

### Respecto a la coherencia interna y externa en el diseño

**Gráfico N°8 Coherencia interna en el diseño de un Programa**

Coherencia Interna	
Clasificación y jerarquización de objetivos	Correspondencia entre problemas y objetivos
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Clasificación en cascada</li> <li>→ Estructura piramidal</li> <li>→ Estrategias alternativas</li> <li>→ Sinergias y complementariedad entre objetivos</li> <li>→ Hipótesis sobre las relaciones causales y factores de contexto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Responden los objetivos del programa a las necesidades y problemas de la población objetivo a los distintos niveles de intervención?</li> </ul>

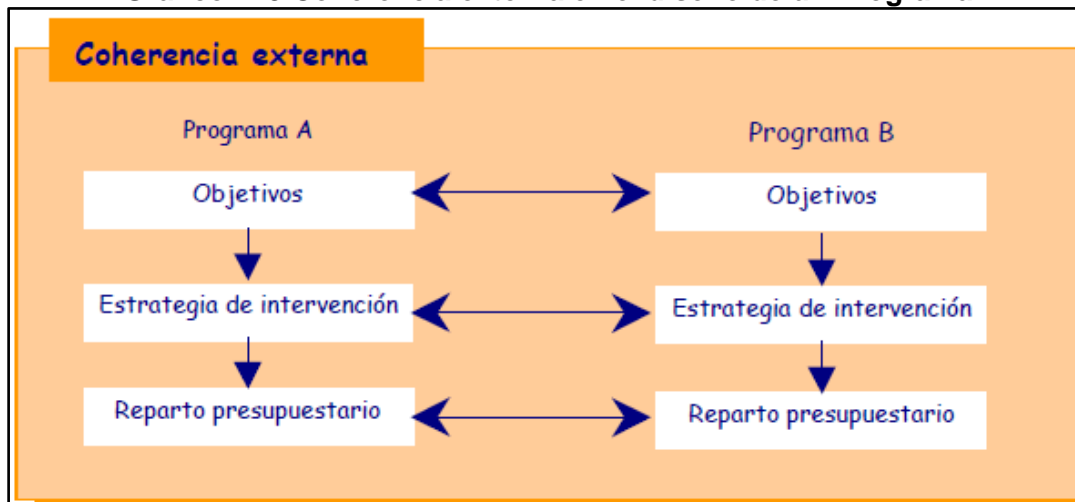
Guía para la evaluación de políticas públicas

**Coherencia interna:** los objetivos de las acciones de capacitación de inclusión digital –en el marco del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores ABC Digital-, presentan una relación de coherencia con principios de lineamientos normativos, y con lineamientos estratégicos y responsabilidades de las instancias superiores, tanto a nivel Gobierno, como de la Secretaría de Bienestar Integral, la Dirección General de Ciudad Amigable y la Gerencia Operativa.

De este modo, en una estructura piramidal:

- el logro de los objetivos a nivel Programa, aportará de modo coherente a los propósitos del nivel superior, de forma articulada entre los objetivos y finalidades de los distintos niveles jerárquicos.
- el Programa en sí plantea actividades estructuradas coherentes internamente, en una oferta temática ordenada por niveles progresivos para el logro de los objetivos en su población.
- La coherencia interna se verifica a nivel conceptual y programático, puesto que - como se especificó en el apartado de relevancia- no se cuenta con instrumentos de planificación que permitan traducir los objetivos en resultados medibles.

**Gráfico N°9 Coherencia externa en el diseño de un Programa**



Guía para la evaluación de políticas públicas

**Coherencia externa:** las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa “ABC Digital” mantienen un grado de correspondencia coherente con la línea de intervención conocida como “+Simple”, desarrollada en su mismo espacio temporal y físico-territorial.

De esta manera, ambas intervenciones, en el marco de una Ciudad Amigable para las Personas Mayores del eje “Tecnología para una longevidad activa – Inclusión Digital” de la Secretaría de Bienestar Integral, se presentan como complementarios y sinérgicos, en una relación de coherencia externa entre ambas.

En síntesis, respecto al diseño de las acciones de inclusión digital para las personas mayores, se concluye que:

- se han identificado fortalezas respecto a su coherencia (tanto interna como externa) y su alineación normativa;
- se observan debilidades significativas en su racionalidad, particularmente en la ausencia de un diagnóstico específico del problema / necesidad, en la formulación de objetivos sin metas verificables y en la falta de criterios de cobertura y focalización territorial. Esta situación afecta la capacidad del Programa para orientar sus acciones hacia el cumplimiento de objetivos y para verificar su cumplimiento en términos de reducción de la brecha digital.

#### **4.3.2. Objetivo Específico N° 2. Medir las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa para Personas Mayores durante el año 2024.**

Como se mencionó precedentemente, las acciones de capacitación fueron diseñadas para el logro específico de objetivos de inclusión digital frente a la necesidad o problema de una brecha digital en aumento de las personas mayores.

En ese sentido, la Dirección General de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU)<sup>20</sup> establece que “*la producción pública surge a partir de la satisfacción de una necesidad pública*” (...) que se define como “*todo bien o servicio producido por el sector público.*”

<sup>20</sup>Pautas Metodológicas y Normas Aclaratorias para Ejecución y Aplicación del Presupuesto 2024.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

*El mismo es el resultado de un proceso de producción donde se combinan recursos reales (insumos) y se aplica una determinada tecnología de producción en un centro de gestión productiva (Unidades Ejecutora). Este proceso puede ser terminal<sup>21</sup>, en proceso<sup>22</sup> o intermedio<sup>23</sup>.*

La DGEPL proporcionó registros e indicadores de monitoreo de acciones realizadas durante el año auditado, los que fueron analizados por el equipo de auditoría. Se trata de datos referidos a las acciones de capacitación, las temáticas abordadas, los docentes a cargo, las modalidades de capacitación y los espacios formativos.

Por otro lado, indicó, que no contó con información del período auditado respecto a:

- Los requisitos de permanencia y de egreso de las capacitaciones por nivel y trayectoria completa (evaluaciones informales o desarrollo de determinadas competencias), como así tampoco con encuestas de satisfacción. Sobre la finalización de actividades de capacitación informó que se entregaron certificados físicos, pero no se dispone de un registro de los mismos y de sus requisitos de entrega. También mencionó que se realizó un acto de cierre del año con entrega presencial de certificados.

- Las estadísticas e indicadores considerados para medir los resultados de las acciones de capacitación y el cumplimiento de los objetivos previstos.

- Informes y/o documentos de monitoreo y evaluación elaborados para medir la implementación de las acciones de capacitación de inclusión digital y el cumplimiento de los objetivos. **Observación 8**

De este modo, a partir de los datos disponibles, se procedió a medir las acciones de inclusión digital implementadas para el cumplimiento de sus objetivos, mediante diferentes indicadores de su proceso productivo:

- El producto de las acciones de inclusión digital: capacitaciones realizadas y los insumos utilizados para implementarlas (recursos humanos, físicos y financieros).
- La planificación y ejecución de metas.
- Los participantes de las capacitaciones.
- Los resultados alcanzados en términos de eficacia.

### **Acciones de inclusión digital para personas mayores: producto del Programa**

En el informe final de gestión de la titular de la Subsecretaría de Bienestar Integral y del director general de la Dirección General de Ciudad Amigable, se consigna que uno de los objetivos del 2024 fue incrementar la cantidad de capacitaciones. Se destaca, en ese sentido, que se realizaron “683 capacitaciones, un 18% más que el año anterior”.

A partir de datos e indicadores suministrados por la DGEPL, se procedió a cuantificar el número de capacitaciones y se arribó a un total de 723 acciones de capacitación brindadas en los espacios formativos durante 2024 (el 88,94% presenciales y el

<sup>21</sup> “Un producto es de “producción terminal” cuando durante el período presupuestario está en condiciones de satisfacer la necesidad que dio origen al mismo y no sufre ninguna transformación ulterior dentro de la institución que lo presupuesta”.

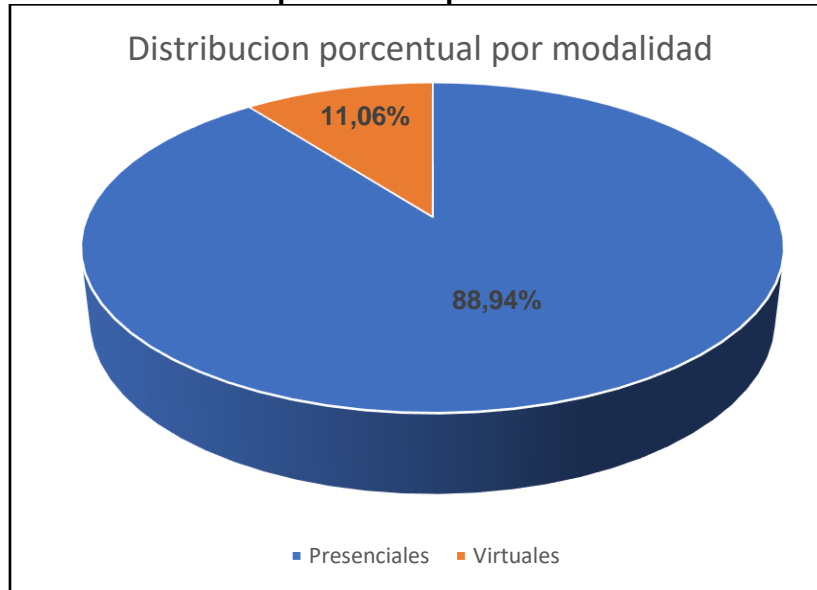
<sup>22</sup> “Un producto es de “producción en proceso” cuando durante el período presupuestario ha sido producido parcialmente, en consecuencia, al final del ejercicio no se encuentra concluido el proceso de producción, y no se puede determinar que pueda satisfacer la necesidad pública que le dio origen”.

<sup>23</sup> “Un producto es de “producción intermedia” cuando de su utilización surge un producto terminal”.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

11,06% virtuales).

**Gráfico N°10 Distribución porcentual: presenciales o virtuales. Año 2024**



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

En lo que respecta a la oferta de capacitación, por modalidad, a continuación, se presentan los datos del total de las acciones realizadas:

**Cuadro N°4 Cantidad de acciones por modalidad de capacitación. Año 2024**

Modalidad	Cantidad de acciones	%
Centro de Formación Digital (CFD) Inicial	140	19,36
Centro de Formación Digital (CFD) Completa	308	42,60
Itinerante	248	34,30
Pase cultural	26	3,60
Sin dato	1	0,14
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>100</b>

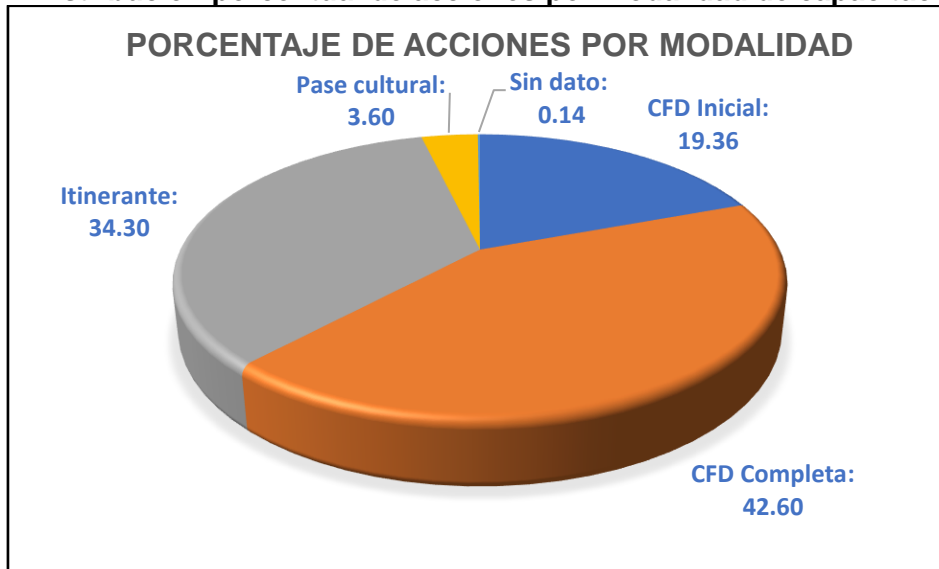
Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

Por lo tanto, del total de 723 acciones de capacitación realizadas: 308 (42,6%) formaron parte de la modalidad de capacitación CFD Completa, 248 (34,3%) de actividades de modalidad Itinerante, 140 de modalidad CFD Inicial (19,36%), 26 de Pase Cultural<sup>24</sup> (3,6%) y de 1 no se obtuvieron datos (0,14%).

<sup>24</sup> Programa del Ministerio de Cultura que promueve el consumo de productos culturales en jóvenes, docentes y personas mayores. Durante el período auditado, se requirió al Programa ABC Digital asistencia para el proceso de inscripción de las personas mayores en esta iniciativa, dado que se requerían de determinados conocimientos tecnológicos para su inscripción y posterior uso.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

**Gráfico N°11 Distribución porcentual de acciones por modalidad de capacitación. Año 2024**



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

A continuación, se presenta la cantidad y porcentaje de las acciones, y de sus participantes, por Comuna:

**Cuadro N°5 Distribución de acciones de capacitación y de participantes por modalidad de capacitación, por Comunas. Año 2024**

Comuna	Modalidad de capacitación	Cantidad de acciones	% de acciones de capacitación	Cantidad de participantes por modalidad	% participantes por modalidad
1	Itinerante	15	27,78	330	36,18
	CFD completa	39	72,22	582	63,82
Subtotales por Comuna		54	100	912	100
2	Itinerante	2	6,25	90	10,4
	CFD completa	29	90,63	697	80,58
	Pase cultural	1	3,13	78	9,02
Subtotales por Comuna		32	100	865	100
3	Itinerante	20	38,46	159	26,37
	CFD completa	32	61,54	444	73,63
Subtotales por Comuna		52	100	603	100
4	CFD Inicial	8	13,56	95	13,21
	CFD completa	23	38,98	187	26,01
	itinerante	28	47,46	437	60,78
Subtotales por Comuna		59	100	719	100
5	CFD Inicial	20	38,46	187	29,36
	CFD completa	14	26,92	326	51,18
	Itinerante	17	32,69	107	16,8
	Pase cultural	1	1,92	17	2,67
Subtotales por Comuna		52	100	637	100
6	Sin actividad	0	0	0	0
7	CFD Inicial	13	25	148	18,69
	Itinerante	33	63,46	492	62,12
	Pase cultural	5	9,62	150	18,94
	Sin dato	1	1,92	2	0,25
Subtotales por Comuna		52	100	792	100
8	CFD Inicial	13	31,71	118	25,43

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

	Itinerante	22	53,66	236	50,86
	Pase cultural	6	14,63	110	23,71
Subtotales por Comuna		41	100	464	100
9	CFD Inicial	23	36,51	204	25,37
	CFD completa	12	19,05	120	14,93
	Itinerante	25	39,68	405	50,37
	Pase cultural	3	4,76	75	9,33
Subtotales por Comuna		63	100	804	100
10	CFD Inicial	26	38,24	419	44,91
	CFD completa	23	33,82	234	25,08
	Itinerante	15	22,06	200	21,44
	Pase cultural	4	5,88	80	8,57
Subtotales por Comuna		68	100	933	100
11	CFD Inicial	9	25	116	24,58
	Itinerante	24	66,67	284	60,17
	Pase cultural	3	8,33	72	15,25
Subtotales por Comuna		36	100	472	100
12	CFD Inicial	12	31,58	172	32,95
	Itinerante	25	65,79	340	65,13
	Pase cultural	1	2,63	10	1,92
Subtotales por Comuna		38	100	522	100
13	CFD completa	58	87,88	1661	93,42
	Itinerante	8	12,12	117	6,58
Subtotales por Comuna		66	100	1778	100
14	Itinerante	4	80	72	80
	Pase cultural	1	20	18	20
Subtotales		5	100	90	100
15	CFD Inicial	16	80	139	63,47
	Itinerante	3	15	51	23,29
	Pase cultural	1	5	29	13,24
Subtotales por Comuna		20	100	219	100
Virtual	CFD completa	78	91,76	2398	91,14
	Itinerante	7	8,24	233	8,86
Subtotales virtuales		85	100	2631	100
<b>Total acciones/ total Comunas / total de participantes</b>		<b>723</b>		<b>12.441</b>	

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

Del cuadro se desprende que la distribución territorial de la oferta de capacitaciones presenta diferencias por modalidad de capacitación al considerar las 15 Comunas de la Ciudad de Buenos Aires:

- En 4 Comunas que representan el 26,67% del total de 15 (la 4, 5, 9 y 10) se contó con una oferta completa de modalidades de capacitación (Itinerante, Centros de Formación Digital Inicial y Centros de Formación Digital Completa). En estas 4 Comunas vive el 24,11 % de las personas mayores de la Ciudad.
- En las 11 Comunas restantes (73,33% del total de 15) la oferta de acciones no contó con todas las modalidades. En estas 11 Comunas, en las que vive el 75,90% de las personas mayores de la Ciudad, se brindaron capacitaciones de las siguientes modalidades:
  - En las Comunas 1, 2, 3 y 13: CFD completa e itinerante. En estas Comunas falta la modalidad de CFD inicial, pero se cuenta con CFD completa.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- En la Comuna 14: Itinerante. En esta Comuna no se brindó oferta de CFD, ni completa ni inicial.
- En las Comunas 7, 8, 11, 12 y 15: CFD Inicial e Itinerante, con lo cual no se brindó la oferta de CFD completa.

Por lo tanto, en las Comunas 7, 8, 11, 12, 14 y 15 no se brindaron capacitaciones de CFD completa.

- La Comuna 6 no ha contado con oferta en ninguna de las modalidades. En esta Comuna vive el 6,77% de las personas mayores de la Ciudad. **Observación 6**

Las acciones de capacitación de modalidad CFD de trayectoria completa tienen la fortaleza de constituir un conjunto estructurado de acciones para la inclusión digital de las personas mayores por niveles de menor a mayor complejidad.

De esta manera, permiten una formación secuencial estructurada por niveles (inicial, intermedio y avanzado) para las personas participantes en el mismo espacio donde comenzaron su capacitación, dando así continuidad a los objetivos y contenidos de la inicial etapa inicial para mantenerlos en los niveles medios y avanzados.

Esto ocurrió en la oferta de acciones brindadas para los participantes de los espacios de las Comunas 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 13 (donde vive el 52,56% de las personas mayores de la Ciudad) y en el abordaje virtual.

En cambio, no contaron con oferta de esta modalidad completa los participantes de las Comunas 7, 8, 11, 12, 14 y 15; quienes, sumados a los de la Comuna 6, representan el 47,45% de las personas mayores de la Ciudad. **Observación 7**

En relación con el contenido, la oferta educativa que conformó las capacitaciones de inclusión digital para personas mayores abarcó diferentes temáticas tecnológicas y financieras orientadas a la vida cotidiana de las personas mayores.

A continuación, se detallan las temáticas impartidas en cada modalidad de capacitación, en todas las acciones y diferentes espacios donde se llevaron a cabo:

**Cuadro N°6 Cantidad por contenido/temática brindada en las distintas modalidades de capacitación. Año 2024**

Modalidad de capacitación	Contenido	Total de actividades por contenido / temática
CFD Inicial	Ciberseguridad	5
	Club más simple	3
	Configuración de PC	2
	Configuración del Teléfono	26
	Correo Celular	1
	Correo PC	1
	Entrega Certificados	1
	Gmail	15
	Google DRIVE	1
	Google Fotos	5
	Google Maps	1
	Inclusión Financiera	1
	Instagram PC	2
	Pase Cultural	3
	Play Store	2
	Redes Sociales - Facebook	5

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

	Redes Sociales - Instagram	14
	Repaso General	11
	WhatsApp	41
<b>Subtotal CFD Inicial</b>		<b>140</b>
<b>CFD completa</b>	Android	5
	CANVA	9
	Charla IA	6
	Ciberseguridad	16
	Club + Simple	3
	Configuración del Teléfono	28
	Entrega Certificados	9
	Gmail	36
	Google DRIVE	7
	Google Fotos	13
	Google Maps	4
	Inclusión Financiera	17
	INSHOT	6
	Mercado pago	14
	META AI (WhatsApp)	1
	Pase Cultural	2
	Play Store	4
	Redes Sociales - Facebook	25
	Redes Sociales - Instagram	29
	Repaso Capacitación	1
	Repaso General	17
WhatsApp	40	
WhatsApp Business	2	
YouTube	14	
<b>Subtotal CFD Trayectoria Completa</b>		<b>308</b>
<b>Itinerante</b>	Android	2
	Charla IA	4
	Ciberseguridad	14
	Club + Simple	5
	Configuración del Teléfono	70
	Consultas	1
	Empleabilidad y emprendedurismo	3
	Gmail	20
	Google	1
	Google DRIVE	3
	Google Maps	1
	Inclusión Financiera	3
	Mercado pago	2
	Pase Cultural	9
	Play Store	9
	Redes Sociales - Facebook	2
	Redes Sociales - Instagram	6
	Repaso General	15
	WhatsApp	77
	YouTube	1
<b>Subtotal Itinerante</b>		<b>248</b>
Pase Cultural	Pase Cultural	26
Sin dato	Sin dato	1
<b>Total Contenido por modalidad</b>		<b>723</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Las distintas temáticas brindadas tienen correspondencia y se han orientado al logro de los objetivos del programa de Ciudad Amigable para Personas Mayores, destacándose las de “Whatsapp” y “Configuración del teléfono” como las de mayor frecuencia, dictándose, además en todas las modalidades de capacitación. De este modo, en los CFD Inicial, CFD Completa e Itinerante la temática “WhatsApp” se realizó en 158 ocasiones de las 723 acciones del año 2024 (21,85% del total) y “Configuración del teléfono” en 124 actividades (17,15% del total).

Se presentan mayores datos de las acciones de capacitación de inclusión digital en el Anexo IV de este Informe.

### **Recursos para capacitaciones: físicos, humanos y financieros**

Durante el desarrollo de esta auditoría, se ha identificado que se contó con recursos humanos, físicos y financieros en tanto insumos para su transformación en producto (capacitaciones) de inclusión digital para las personas mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **Recursos físicos: espacios para dictar capacitaciones de inclusión digital**

Como ya se adelantó, el Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital) contó con diferentes tipos de espacios para el desarrollo de las capacitaciones de inclusión digital que adoptaron modalidades diferenciadas de capacitación: Centros de Formación Digital (CFD) de trayectoria completa o inicial y Capacitaciones Itinerantes.

Respecto a la selección de los espacios (sedes), el ente auditado explicó que estuvo a cargo de la que actualmente es la Dirección General de Políticas Comunitarias de Personas Mayores.

De la información remitida por el ente auditado, se determinó que las acciones de capacitación se llevaron a cabo en un total de 128 espacios, que conforman la población destinataria indirecta del Programa. Los tipos de espacios han sido los siguientes:

- Centros de Jubilados (en adelante CDJ)<sup>25</sup>
- Centros de Día (en adelante CDD)<sup>26</sup>
- Organizaciones de la Sociedad Civil (en adelante OSC)
- Propios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante GCABA)

<sup>25</sup>OSC “que funcionan como espacios de participación activa, aprendizaje colectivo y desarrollo personal, fortaleciendo el sentido de pertenencia y comunidad. Allí reforzamos el apoyo financiero para su funcionamiento y ofrecemos talleres, charlas, salidas recreativas y culturales, compras comunitarias y diversas propuestas de encuentro y participación social. A lo largo del año trabajamos junto a más de 250 centros de toda la Ciudad” (Informe final de gestión secretaria de Sec. Bienestar Integral).

<sup>26</sup> “Son dispositivos presentes en toda la Ciudad, que trabajan el fortalecimiento de redes comunitarias y familiares, favoreciendo la autonomía y participación activa de las personas mayores. Los asistentes desayunan y almuerzan y meriendan todos los días y participan de talleres y actividades reflexivas, recreativas, culturales, corporales y cognitivas que promueven el cuidado, la autonomía y el envejecimiento activo. Durante 2024, gestionamos 30 Centros de Día, que el Gobierno de la Ciudad (...) que reciben diariamente a alrededor de 2000 personas mayores. A lo largo del año se llevaron adelante diferentes actividades intergeneracionales, se renovó el protocolo de actuación y se hicieron tres actualizaciones en los subsidios”. (Informe final de gestión secretaria de Sec. de Bienestar Integral).

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- Pertenecientes del ámbito privado (en adelante PRIVADO)

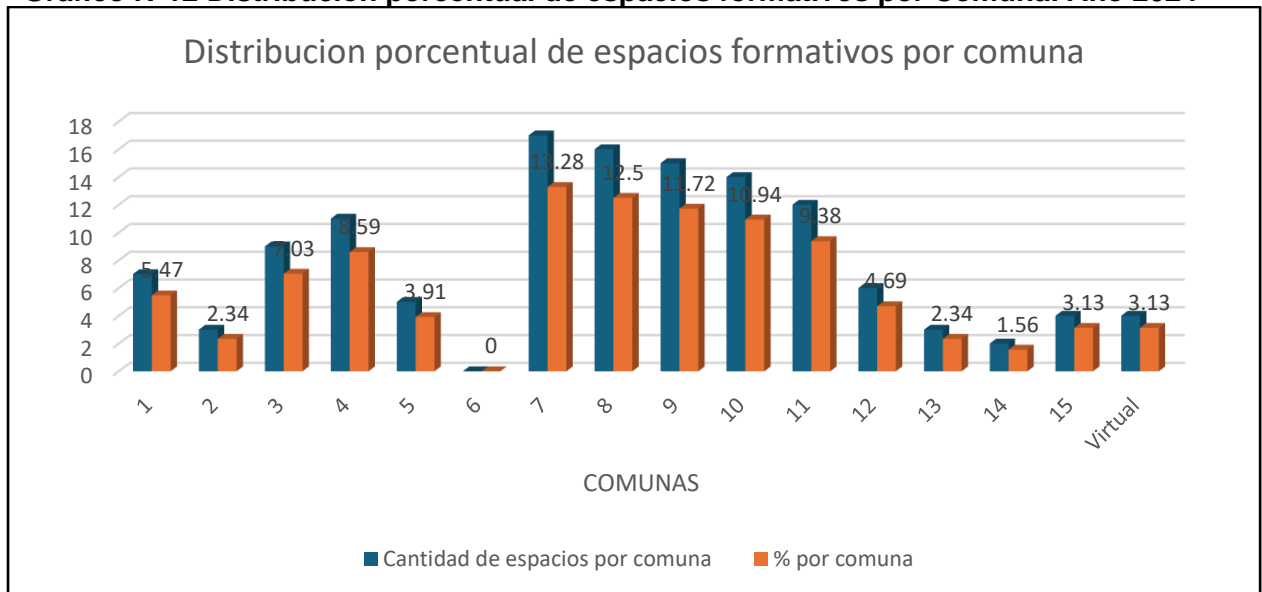
Los 128 espacios formativos que han sido sedes de actividades de Inclusión Digital, por Comuna, se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°7 Distribución de espacios formativos por Comuna Año 2024.**

Comuna	Cantidad de espacios por Comuna	% por Comuna
1	7	5,47
2	3	2,34
3	9	7,03
4	11	8,59
5	5	3,91
6	0	0,00
7	17	13,28
8	16	12,50
9	15	11,72
10	14	10,94
11	12	9,38
12	6	4,69
13	3	2,34
14	2	1,56
15	4	3,13
Virtual	4	3,13
<b>Totales</b>	<b>128</b>	<b>100,00</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

**Gráfico N°12 Distribución porcentual de espacios formativos por Comuna. Año 2024**



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

La distribución territorial incluyó espacios en todas las Comunas, a excepción de la Comuna 6, tal como expresó el ente auditado: “Se utilizó una red de sedes distribuidas en todas las Comunas excepto la Comuna 6”.

El 13,28% de los espacios están en la Comuna 7 (17 sedes), el 12,50% en la Comuna 8 (16). La Comuna con menos cantidad de espacios es la 14 con 2 sedes, que representa el 1,56% del total.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

A continuación, se presentan los datos de la distribución territorial en cada Comuna, del total de los 128 espacios, por tipo y modalidad de capacitación (CFD completa – CFD inicial – Itinerante):

**Cuadro N°8 Cantidad de espacios formativos por tipo y modalidad en cada Comuna. Año 2024**

Comuna	Tipo	Espacios formativos	%	A cargo de	Cantidad	%	Modalidades en la Comuna
1	CDD	1	14,29	GCABA	1	14,29	CFD Completa e Itinerante
	CDJ	2	28,57	OSC	2	28,57	
	OSC	4	57,14	OSC	3	42,86	
				ASOC	1	14,29	
	<b>Total Comuna</b>	<b>7</b>	<b>100</b>		<b>7</b>	<b>100</b>	
2	CDJ	1	33,33	SIN DATO	1	33,33	CFD Completa, Itinerante y Pase cultural
	GCABA	1	33,33	GCABA	1	33,33	
	OSC	1	33,33	OSC	1	33,33	
	<b>Total Comuna</b>	<b>3</b>	<b>100</b>		<b>3</b>	<b>100</b>	
3	CDJ	4	44,44	OSC	4	44,44	CFD Completa e Itinerante
	CFD	1	11,11	CFD	1	11,11	
	OSC	2	22,22	OSC	2	22,22	
	GCABA	2	22,22	GCABA	2	22,22	
	<b>Total Comuna</b>	<b>9</b>	<b>100</b>		<b>9</b>	<b>100</b>	
4	OSC	3	27,27	OSC	3	27,27	CFD Completa CFD Inicial e Itinerante,
	CDJ	4	36,36	OSC	4	36,36	
	CDD	2	18,18	GCABA	4	36,36	
	GCABA	2	18,18				
	<b>Total Comuna</b>	<b>11</b>	<b>100</b>		<b>11</b>	<b>100</b>	
5	CDJ	2	40	OSC	1	20	CFD Completa, CFD Inicial, Itinerante y Pase cultural
				Sin dato	1	20	
	PRIVADO	2	40	EMPRESA	2	40	
	GCABA	1	20	GCABA	1	20	
	<b>Total Comuna</b>	<b>5</b>	<b>100</b>		<b>5</b>	<b>100</b>	
7	CDJ	12	70,59	SIN DATO	6	35,29	CFD Inicial, Itinerante, Pase cultural y Sin dato
				OSC	6	35,29	
	CDD	3	17,65	GCABA	4	23,53	
	GCABA	1	5,88				
	OSC	1	5,88	OSC	1	5,88	
<b>Total Comuna</b>	<b>17</b>	<b>100</b>		<b>17</b>	<b>100</b>		
8	CDJ	10	62,5	SIN DATO	7	43,75	CFD Inicial, Itinerante y Pase cultural
				OSC	3	18,75	
	CDD	5	31,25	GCABA	6	37,5	
	GCABA	1	6,25				
<b>Total Comuna</b>	<b>16</b>	<b>100</b>		<b>16</b>	<b>100</b>		
9	CDJ	10	66,67	OSC	6	40	CFD Completa, CFD Inicial, Itinerante, Pase cultural y sin dato
				SIN DATO	4	26,67	
	CDD	2	13,33	GCABA	4	26,67	
	GCABA	2	13,33				
	OSC	1	6,67	OSC	1	6,66	
<b>Total Comuna</b>	<b>15</b>	<b>100</b>		<b>15</b>	<b>100</b>		
10	CDJ	11	78,57	SIN DATO	5	35,72	CFD Completa, CFD Inicial, Itinerante y Pase cultural
				OSC	6	42,86	
	CDD	3	21,43	GCABA	3	21,42	
	<b>Total Comuna</b>	<b>14</b>	<b>100</b>		<b>14</b>	<b>100</b>	
11	GCABA	1	8,33	GCABA	1	8,33	CFD Inicial Itinerante y Pase cultural
	CDJ	8	66,67	SIN DATO	3	66,67	
				OSC	5		
	CDD	1	8,33	GCABA	1	8,33	

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

	OSC	2	16,67	OSC	2	16,67	
	<b>Total Comuna</b>	<b>12</b>	<b>100</b>		<b>12</b>	<b>100</b>	
12	SIN DATO	1	16,67	SIN DATO	1	16,67	CFD Inicial, Itinerante y Pase cultural
	CDJ	1	16,67	OSC	1	16,67	
	CDD	3	50	GCABA	4	66,67	
	GCABA	1	16,67				
	<b>Total Comuna</b>	<b>6</b>	<b>100</b>		<b>6</b>	<b>100</b>	
13	OSC	1	33,33	OSC	1	33,33	CFD completa e Itinerante
	GCABA	1	33,33	GCABA	1	33,33	
	CDJ	1	33,33	OSC	1	33,33	
	<b>Total Comuna</b>	<b>3</b>	<b>100</b>		<b>3</b>	<b>100</b>	
14	CDJ	1	50	SIN DATO	1	50	Itinerante y Pase cultural
	CDD	1	50	GCABA	1	50	
	<b>Total Comuna</b>	<b>2</b>	<b>100</b>		<b>2</b>	<b>100</b>	
15	CDJ	3	75	OSC	2	50	CFD Inicial, Itinerante, Pase cultural y sin dato
	CDD	1	25	SIN DATO	2	50	
	<b>Total Comuna</b>	<b>4</b>	<b>100</b>		<b>4</b>	<b>100</b>	
VIRTUAL	GCABA	3	75	GCABA	3	75	CFD Completa e Itinerante,
	OSC	1	25	OSC	1	25	
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>		<b>4</b>	<b>100</b>	

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

Como puede verse en el cuadro precedente, la distribución territorial de la oferta de acciones de inclusión digital, en cuanto a la modalidad de los espacios (sedes) y, por lo tanto, de los niveles de capacitación que se han brindado, presenta diferencias entre las Comunas.

Dichas diferencias han sido referidas anteriormente, en el examen de las acciones de capacitación, por modalidad, por Comuna, con lo cual:

- Los espacios de las Comunas que han tenido completas las modalidades de capacitación, con una propuesta estructurada en 3 niveles (inicial, intermedio y avanzado), son la 4, 5, 9 y 10.
- En el resto de las Comunas, la oferta ha estado conformada por alguna de las modalidades en particular o una combinación. En las Comunas 7, 8, 11, 12, 14 y 15, en particular, no se brindaron acciones de capacitación de inclusión digital en espacios CFD de modalidad completa (inicial-intermedio-avanzado) y en la Comuna 6, no se contó con ningún espacio. **Observación 6**

### Recursos humanos: docentes de capacitaciones de inclusión digital

El equipo de la Gerencia Operativa que cumplió diferentes funciones para el desarrollo de las capacitaciones contó con una organización interna con diferentes niveles de responsabilidad, desde la coordinación hasta los capacitadores. Como se indicó previamente, la dotación estuvo conformada por un total de 22 agentes, de los cuales 14 han sido exclusivamente capacitadores.

Asimismo, los docentes han sido los destinatarios del “Programa Formador de Capacitadores”, un proceso de formación interna permanente diseñado y dictado por integrantes del propio equipo<sup>27</sup>, enfocado en “*reforzar aspectos pedagógicos, técnicos y de inclusión digital para responder a las necesidades de los participantes*”<sup>28</sup>.

<sup>27</sup> Fueron dictadas por un agente que desempeñó la función en el área de Formación Interna y Contenidos y otra en Planificación y Contenidos, con la colaboración de una especialista en la materia.

<sup>28</sup> Informe final de gestión del director general de Ciudad Amigable.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

La formación permanente tiene como objetivo central el fortalecimiento de las capacidades conceptuales y pedagógicas de los capacitadores de Inclusión Digital, mediante la provisión de herramientas técnicas que permitan el desarrollo de propuestas formativas inclusivas y accesibles.

En este marco, se propone promover una mirada integral que jerarquice el enfoque de derechos, la autonomía y el bienestar de las personas mayores, reconociendo la diversidad de sus trayectorias bajo la premisa del aprendizaje a lo largo de la vida. Asimismo, la formación busca la superación de prejuicios estructurales como el edadismo, favoreciendo prácticas de enseñanza que acompañen los procesos de apropiación tecnológica a través del respeto, la participación activa y la construcción de confianza en el entorno digital.

En función de la información suministrada por el ente auditado, se han relevado datos sustantivos sobre la dotación de capacitadores.

Del total de 723 actividades de capacitación desarrolladas durante el año en los espacios de las diferentes Comunas (y virtuales), se ha identificado a los docentes a cargo y los asistentes a las mismas (personas mayores). La síntesis se presenta a continuación:

**Cuadro N°9 Docentes, clases por docente y participantes, por Comuna. Año 2024**

Comuna	Acciones de capacitación	Docentes a cargo	Participantes	Promedio de participantes por clase	Promedio de clases de la Comuna por docente
1	54	7	912	16,89	7,71
2	32	5	865	27,03	6,40
3	52	10	603	11,60	5,20
4	59	6	719	12,19	9,83
5	52	7	637	12,25	7,43
6	0	0	0	0,00	0,00
7	52	10	792	15,23	5,20
8	41	10	464	11,32	4,10
9	63	11	804	12,76	5,73
10	68	12	933	13,72	5,67
11	36	9	472	13,11	4,00
12	38	7	522	13,74	5,43
13	66	6	1778	26,94	11,00
14	5	3	90	18,00	1,67
15	20	5	219	10,95	4,00
Virtual	85	4	2631	30,95	21,25
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>18</b>	<b>12.441</b>	<b>17,21</b>	<b>6,54</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

Durante el año, los docentes han estado a cargo de dictar contenidos de diferentes temáticas en espacios de distintas modalidades de capacitación, con la siguiente distribución<sup>29</sup>:

<sup>29</sup> Se numeró a cada docente que ha sido identificado correspondientemente.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

**Cuadro N°10 Clases, temáticas y tipos de espacio por docente, por Comuna. Año 2024**

N° de docente	Cantidad de clases	% de clases	Comunas de dictado de clases	Meses de clases	Temáticas contenido clases diferentes	Tipo de espacios CFD complete – CFD inicial - Itinerante
1	113	15,63	1- 3 - 4 - 5 - 7- 8- 9 - 10 - 12	de enero a diciembre	17	tres modalidades
2	104	14,38	1 - 2- 3- 4- 5- 7- 9- 10 - 11- 13 - 14- virtual	de enero a diciembre	17	tres modalidades
3	92	12,72	1- 3- 4- 5- 7- 8- 9- 10-11- 13	de enero a diciembre	24	tres modalidades
4	81	11,20	3- 4- 5- 7- 8- 9- 10- 13	de enero a diciembre	9	tres modalidades
5	72	9,96	1 – 2 – 3 – 5 – 7 - 8 – 10 – 11 – 12 – 13 – 15 - virtual	de febrero a diciembre	17	tres modalidades
6	66	9,13	1 – 2 – 3 – 7 – 9 -10 – 11 – 12 – 13 -15	de enero a diciembre	14	tres modalidades
7	61	8,44	1 – 2 – 3 – 4 – 7 -8 – 9 – 10 – 11 - 12	de marzo a noviembre	12	tres modalidades
8	62	8,58	4 - virtual	de marzo a diciembre	15	completa e itinerante
9	23	3,18	2 – 3 – 5 – 10 – 11 – 13 - 15	de febrero a agosto	8	tres modalidades
10	13	1,80	3 – 7 – 9 - 10	de junio a diciembre	6	inicial e itinerante
11	13	1,80	3 – 5 – 8 – 10 – 11 - 15	de agosto a noviembre	5	tres modalidades
12	6	0,83	7 – 8 – 10 – 14 - 15	de agosto a octubre	5	tres modalidades
13	5	0,69	8 – 9 - 10	julio y agosto	3	inicial y completa
14	3	0,41	7 – 12 - 14	julio y agosto	1	itinerante
15	3	0,41	8 - 12	de septiembre a noviembre	3	inicial e itinerante
16	3	0,41	1 - 7	noviembre y diciembre	2	itinerante
17	2	0,28	virtual	marzo	2	completa
18	1	0,14	9	noviembre	1	completa
<b>Total de docentes</b>	<b>723</b>	<b>100,00</b>	<b>14 Comunas y espacios virtuales</b>	<b>Enero a diciembre</b>	<b>De 1 a 17 temáticas por docente</b>	<b>De 1 a 3 modalidades</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

Del análisis realizado respecto a los docentes a cargo de las 723 actividades de capacitación del año auditado, que han contado con 12.441 participantes, surge que:

- Se contó con un total de 18 docentes que brindaron las 723 actividades de capacitación de Inclusión Digital para personas mayores durante el año 2024.
- 16 docentes formaron parte de la dotación remitida por el ente auditado (12 contratos de locación, 3 de la categoría Nueva Carrera Administrativa y 1 personal transitorio). Por otro lado, otros 2 docentes que realizaron 28 actividades en total en el año - registrados en el documento remitido por el ente auditado- no constan en la nómina de Recursos Humanos del equipo operativo.
- El docente que dictó la mayor cantidad de clases durante el año brindó un total de 113, lo que representa el 15,63%, mientras que aquel con menor incidencia dictó una

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

clase, que equivale al 0,14% del total.

Los 5 docentes que dictaron clases todos los meses del año estuvieron a cargo del 63,07% de las actividades de inclusión digital que se han impartido para las personas mayores (456 sobre un total de 723). Cada uno de estos docentes llevó a cabo las actividades a su cargo en espacios de 8 a 11 Comunas diferentes, y/o virtuales.

Estos 5 docentes brindaron contenidos de 9 a 24 temáticas diferentes (cada uno) en espacios de las tres modalidades, es decir, para personas mayores que recién se iniciaban, y en aquellas que estaban en un nivel más avanzado.

El promedio de participantes por clase para cada uno de estos docentes durante el año fue de 5 a 23 participantes.

El resto de los 13 docentes realizó 267 (el 36,93%): con 72 actividades para el docente a cargo de la mayor cantidad (con actividades en 11 Comunas diferentes y espacios virtuales). Estos 13 docentes brindaron capacitaciones para personas mayores de nivel inicial, completo o itinerante (o la combinación de las modalidades) de 1 a 17 temáticas diferentes, con un promedio de 12 a 31 participantes por clase.

- El cuerpo docente -que resultó suficiente para las acciones organizadas durante el período auditado- ha participado de un proceso de formación permanente en materias inherentes a estrategias pedagógicas y el contenido a dictar.

- El 74,14% de las capacitaciones contó con un docente y un asistente, mientras el 25,686% restante fueron clases dictadas exclusivamente por un docente. En consecuencia, el 70,98% de los participantes asistió a actividades con 1 docente y 1 asistente, en tanto que el 29,02% participó de actividades a cargo de un único docente.

### Recursos financieros: presupuesto para acciones de inclusión digital

El Programa 50 “Ciudad Amigable para Personas Mayores”, conformó el 12,10%, con \$342.677.840 del sancionado de la U.E. 141 Dirección General Promoción y Bienestar Social (\$2.831.582.317), Jurisdicción 20, Subjurisdicción 21-Vicejefatura de Gobierno. El presupuesto sancionado del Programa ha sido el siguiente<sup>30</sup>:

**Cuadro N°11 Créditos de Sanción de la UE141-Programa 50- Ciudad Amigable para Personas Mayores, por Actividad. Año 2024**

Jur.	Sub Jur.	U.E.	Programa	Actividad	Descripción	Crédito de sanción
20	21	141	50		<b>Ciudad Amigable para Personas Mayores</b>	<b>342.677.840</b>
20	21	141	50	1000	Conducción	65.749.476
20	21	141	50	2000	Administración y Servicios Generales	115.773.167
20	21	141	50	67000	Inclusión Digital	689.162
20	21	141	50	69000	Atención Personalizada Personas Mayores	160.466.035

Elaboración propia en base a Presupuesto Distributivo de Créditos – Decreto N° 20/2024

El Programa 50, está conformado por cuatro Actividades Presupuestarias -entre ellas la N° 67000 “Inclusión Digital”, cuyos créditos asignados representaron el menor porcentaje de incidencia por actividad del Programa, el 0,20% con \$ 689.162,00:

<sup>30</sup> El Poder Ejecutivo mediante el Decreto N°20/AJG-GCABA/2024 aprobó la distribución analítica del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del GCABA para el Ejercicio 2024 con las reestructuraciones y modificaciones aprobadas por la Ley N°6.684/2023 y el Decreto N° 387-AJG-GCABA-23.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

**Cuadro Nº12 Crédito Sanción UE 141 - Programa 50 por Objeto del Gasto - Nivel Inciso. Año 2024**

Programa / Actividad / Inciso	Crédito de sanción	Incidencia de cada Actividad e Inciso respecto del total del crédito del Programa 50
<b>UE141- DG Promoción y Bienestar Social Prog. 50- Ciudad Amigable Para Personas Mayores</b>	<b>342.677.840,00</b>	<b>100%</b>
<b>1000 - Conducción</b>	<b>65.749.476,00</b>	<b>19,19%</b>
1 Gastos en Personal	59.173.431,00	17,27%
2 Bienes de Consumo	3.166.842,00	0,92%
3 Servicios No Personales	3.409.203,00	0,99%
<b>2000 - Administración y Servicios Generales</b>	<b>115.773.167,00</b>	<b>33,78%</b>
1 Gastos en Personal	113.791.820,00	33,21%
2 Bienes de Consumo	1.981.347,00	0,58%
<b>67000 - Inclusión Digital</b>	<b>689.162,00</b>	<b>0,20%</b>
2 Bienes de Consumo	689.162,00	0,20%
<b>69000 - Atención Personalizada Personas Mayores</b>	<b>160.466.035,00</b>	<b>46,83%</b>
2 Bienes de Consumo	1.400.378,00	0,41%
3 Servicios No Personales	159.065.657,00	46,42%

Elaboración propia en base a Listado de Transacciones 2024 – Cuenta de Inversión 2024 – e información brindada por OGEPU

De acuerdo con las modificaciones de estructura que tuvieron lugar en la Vicejefatura de Gobierno a partir de la vigencia del Decreto Nº 197/2024 -y de la información obrante en tal sentido en los reportes de formularios S 7 del Ministerio de Hacienda<sup>31</sup>- desde el segundo trimestre del año 2024 el programa 50 “Ciudad Amigable para Personas Mayores (U.E. 141) “*pasó a depender de la Dirección General Ciudad Amigable*” (U.E. 265) como Programa 30 “Ciudad Amigable”. En el Formulario S 7 de este último programa se consigna que “*Se deja constancia que el programa fue creado por decreto Nro 197/24*”.

Por lo expuesto, ambos programas han tenido modificaciones presupuestarias y tuvieron ejecución en relación con el objeto de esta Auditoría.

El crédito sancionado, vigente, devengado y pagado de ambos programas se presenta a continuación:

**Cuadro Nº 13 Crédito Sanción, Vigente, Devengado y Pagado del Programa 50 (UE 141) y Programa 30 (UE 265). Año 2024**

UE / Programa	Sanción	Vigente	Devengado	Pagado
<b>141 DG Promoción y Bienestar Social</b>	<b>342.677.840,00</b>	<b>5.459.533,00</b>	<b>5.459.529,54</b>	<b>5.459.529,54</b>
50 - Ciudad Amigable para Personas Mayores	342.677.840,00	5.459.533,00	5.459.529,54	5.459.529,54
<b>265 DG Ciudad Amigable</b>	<b>-</b>	<b>282.919.856,00</b>	<b>282.598.785,74</b>	<b>282.598.785,74</b>
30 – Ciudad Amigable	-	282.919.856,00	282.598.785,74	282.598.785,74
<b>Total general</b>	<b>342.677.840,00</b>	<b>288.379.389,00</b>	<b>288.058.315,28</b>	<b>288.058.315,28</b>

Elaboración propia en base al Listado de Transacciones 2024

A continuación, se presenta la incidencia de cada actividad e inciso, respecto del presupuesto de cada Programa.

<sup>31</sup> Formularios S 7 de ambos programas, suministrados por la DGTAL en respuesta a la Nota NO-2025-00031550-AGCBA-DGDSO.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

**Cuadro N° 14 Crédito Sanción, Vigente, Devengado y pagado –por UE y Programa - Ciudad Amigable – por Actividad y Objeto del Gasto– Incidencia. Año 2024**

UE / Prog. / Activ. / Inciso	Incidencia de cada ítem / total del Sancionado Programa	Incidencia de cada ítem / total del Vigente Programa	Incidencia de cada ítem / total del Devengado Programa	Incidencia de cada ítem / total del Pagado Programa
<b>141 Dirección General Promoción y Bienestar Social</b>				
<b>50 - Ciudad Amigable para Personas Mayores</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>1000 Conducción</b>	<b>19,19%</b>	<b>55,57%</b>	<b>55,57%</b>	<b>55,57%</b>
1 Gastos en Personal	17,27%	0,00%	0,00%	0,00%
2 Bienes de Consumo	0,92%	55,57%	55,57%	55,57%
3 Servicios No Personales	0,99%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>2000 Administración y Servicios Generales</b>	<b>33,78%</b>	<b>44,43%</b>	<b>44,43%</b>	<b>44,43%</b>
1 Gastos en Personal	33,21%	0,00%	0,00%	0,00%
2 Bienes de Consumo	0,58%	44,43%	44,43%	44,43%
<b>67000 Inclusión Digital</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
2 Bienes de Consumo	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>69000 Atención Personalizada Personas Mayores</b>	<b>46,83%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
2 Bienes de Consumo	0,41%	0,00%	0,00%	0,00%
3 Servicios No Personales	46,42%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>265 Dirección General Ciudad Amigable</b>				
<b>30 –Ciudad Amigable</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>1000 Conducción</b>		<b>33,35%</b>	<b>33,28%</b>	<b>33,28%</b>
1 Gastos en Personal		22,44%	22,46%	22,46%
2 Bienes de Consumo		1,35%	1,25%	1,25%
3 Servicios No Personales		9,56%	9,57%	9,57%
<b>2000 Administración y Servicios Generales</b>		<b>65,95%</b>	<b>66,02%</b>	<b>66,02%</b>
1 Gastos en Personal		65,69%	65,77%	65,77%
4 Bienes de Uso		0,25%	0,25%	0,25%
<b>67000 Inclusión Digital</b>		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
2 Bienes de Consumo		0,00%	0,00%	0,00%
<b>69000 Atención Personalizada Personas Mayores</b>		<b>0,71%</b>	<b>0,71%</b>	<b>0,71%</b>
2 Bienes de Consumo		0,71%	0,71%	0,71%
<b>Total general</b>				

Elaboración propia en base al Listado de Transacciones 2024 y Resolución N° 7658/MHFGC/23 – Cuenta de Inversión – Ejecución Presupuestaria 2024

Respecto a los créditos del Programa 50, U.E. 141, de lo anteriormente expuesto, se verificó que:

- El presupuesto sancionado fue de \$342.677.840, conformado por 4 actividades. Los créditos asignados a la actividad 67000 Inclusión Digital representaron el menor porcentaje de incidencia por actividad del Programa: el 0,20% con \$ 689.162,00.
- El Vigente de la UE 141 – Programa 50, fue de \$5.459.533,00 y se conformó por la Actividad 1000 Conducción, por \$3.033.821,00 (57.7%), más la Actividad 2000 Administración y Servicios Generales por \$2.425.712,00, ambos en el Inciso 2 Bienes de Consumo, para el primer trimestre 2024.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Las Actividades 67000-Inclusión Digital y 69000-Atención Personalizada Personas Mayores, han sido desfinanciadas y su crédito Vigente quedó en \$ 0.

- El Crédito Devengado y Pagado de la UE 141 – Programa 50, fue de \$5.459.529,54 en relación con todos los gastos relacionados a la prestación de servicios de Ciudad Amigable para Personas Mayores, por el primer trimestre 2024.

Los créditos tuvieron ejecución y pago, en la Actividad 1000-Conducción, por \$3.033.820,54, más la Actividad 2000-Administración y Servicios Generales por \$2.425.709,00 (44.33%), ambos en el Inciso 2 Bienes de Consumo, para el primer trimestre 2024.

Las Actividades 67000-Inclusión Digital y 69000-Atención Personalizada Personas Mayores, al haber sido desfinanciadas, con un crédito Vigente en \$ 0, no tuvieron ejecución.

Respecto a los créditos del Programa 30, U.E. 265, de lo anteriormente expuesto, se verificó que:

- No ha tenido presupuesto sancionado y su vigente ha sido de \$282.919.856,00, con un Devengado y Pagado de \$282.598.785,74, desde el segundo trimestre y hasta el cuarto del 2024, para los gastos de Ciudad Amigable para Personas Mayores.

- Su ejecución y gasto pasaron por las siguientes actividades:

La Actividad 1000 Conducción, por \$94.035.700,65 (33,28%) del crédito de la actividad), de los cuales para Inciso 1-Gastos en Personal se otorgó \$63.473.479,08 (22,46%), para 2-Bienes de Consumo \$3.524.207,00 (1,25%) y al 3-Servicios No Personales \$27.038.014,57 (9,57%).

La Actividad 2000-Administración y Servicios Generales con \$186.566.298,45 (66,02%), contiene el Inciso 1-Gastos en Personal \$185.861.219,75 (65,77%) y el 4-Bienes de Uso \$705.078,70 (0,25%).

La Actividad 69000-Atención Personalizada Personas Mayores, tuvo un vigente de \$1.996.786,64 (0,71%), íntegro por el Inciso 2-Bienes de Consumo.

La Actividad 67000-Inclusión Digital fue desfinanciada, su crédito Vigente en \$ 0, no tuvo ejecución.

De este modo, no se han identificado gastos en el Programa 50-Ciudad Amigable para Personas Mayores, Actividad 67000-Inclusión Digital (UE 141- Dirección General Promoción y Bienestar Social) para el primer trimestre de 2024, ni en Programa 30 – Ciudad Amigable, Actividad 67000-Inclusión Digital (UE 265 Dirección General Ciudad Amigable), para los trimestres segundo, tercero y cuarto del Ejercicio 2024, que sustenten las acciones de capacitación implementadas en el marco de la Secretaría de Bienestar Integral, durante el período auditado en la órbita de la Vicejefatura de Gobierno, en relación al eje estratégico “Tecnología para una longevidad activa”, identificado más específicamente como “Inclusión digital”.

### **Observación 3**

#### **Gastos relacionados a las acciones de capacitación de inclusión digital**

El ente auditado suministró la información de la dotación afectado a las tareas de la implementación de acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores en el marco de “Ciudad Amigable para Personas Mayores” durante el año 2024. De este modo, la DGEPL remitió la nómina de 19 agentes que conformaron el equipo, entre los cuáles 14 cumplieron funciones específicas de capacitadores.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

La DGTAL de Vicejefatura de Gobierno, por su parte, que remitió el presupuesto parametrizado del Programa 50 de la Unidad Ejecutora 141 y del Programa 30 de la Unidad Ejecutora 265 y los contratos de locación de servicios correspondientes a agentes que cumplieron tareas en el equipo del Programa auditado, informó que *“Se envía la información respecto a la ejecución de los contratos de locación de Ciudad Amigable. Se aclara que el programa es distinto ya que se continuaron ejecutando desde la U. E. donde se inició el programa, luego cambió por el cambio de estructura”*. La DGTAL, entonces, especificó que los gastos de contratos de locación del Programa auditado fueron ejecutados en la *“Jurisdicción 20, U. E. 139, Programa 54, Actividad 1000 (Conducción), Inciso 3.4.9, Devengado \$298. 334.894,00.”*<sup>32</sup>

Por la sanción del Decreto N° 197/2024<sup>33</sup> -modificatorio de la estructura de la Vicejefatura del GCABA a partir del 1° de abril de 2024- se suprime la Dirección General Personas Mayores (Unidad Ejecutora 139), creándose la Dirección General Ciudad Amigable (Unidad Ejecutora 265) ambas dependientes de la Secretaría de Bienestar Integral de la Vicejefatura de Gobierno.

Se ha verificado, entonces, que los gastos del personal afectado a las tareas de la implementación de acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores durante el año 2024 no se han ejecutado en la Actividad 67000 del Programa 50- Dirección General Promoción y Bienestar Social - UE141 - Dirección General Promoción y Bienestar, para el primer trimestre 2024 y Programa 30- Ciudad Amigable – UE 265-Dirección General Ciudad Amigable para los trimestres dos, tres y cuatro del ejercicio auditado. **Observación 4**

### **Metas físicas del Programa – Metas de acciones de capacitación**

Durante el período auditado, en el reporte de ejecución física de los formularios S 7 (Ministerio de Hacienda) se deja constancia que -tanto el Programa 50 de la Unidad Ejecutora 141 como el Programa 30 de la Unidad Ejecutora 265- *“No cuantifica por tratarse de una Actividad Instrumental”*.

Esta clasificación no concuerda con la definición de programa instrumental establecida por la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU), que considera a un programa como “Instrumental” *“cuando su origen y desarrollo responde a la necesidad de la administración de dar soporte a los procesos de producción terminal. Se distingue porque el resultado de su accionar son bienes o servicios no cuantificables y actúa sobre una necesidad o problema interno de la administración pública”*<sup>34</sup>.

En este caso -y tal como se redefinió en el presupuesto 2026 del Programa 56 de la UE Dirección General de Economía Plateada (DGEPL)<sup>35</sup>- el programa auditado debió

<sup>32</sup> Información suministrada en respuesta a la Nota NO-2025-00031550-AGCBA-DGDSO.

<sup>33</sup> Modificó parcialmente el Decreto N° 387/23.

<sup>34</sup> Disp.N° 5 “Pautas Metodológicas y Normas Aclaratorias para la Ejecución y Aplicación del Presupuesto 2024”

<sup>35</sup> Actualmente, a diferencia del período auditado, el Programa 56 “Economía Plateada” de la U.E. “Dirección General Economía Plateada”, (DGEPL), en el ámbito de la Jurisdicción 45 Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat expone su meta como de producción física como “Producto Final”, con la correspondiente denominación y unidad de medida.

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

considerarse como programa “Final”, puesto que *“su origen y desarrollo está motivado en la satisfacción directa de una necesidad pública”* y como *“programa final debe tener definido un producto, que puede ser de producción terminal o en proceso. En ambos casos, debe contener una meta, una unidad de medida, un tipo de cuantificación (Sumable o Promediable), su cuantificación y una programación trimestral”* con su correspondiente seguimiento y evaluación.

Por lo tanto, de acuerdo con lo establecido por la OGEPU, el Programa auditado cumple con las consideraciones de un programa final, cuyo producto salió del proceso productivo en condiciones de resolver la necesidad pública a la que está orientado y, por ende, debió contar con su correspondiente meta física y su seguimiento físico-financiero en informes trimestrales de gestión. **Observación 5**

Respecto a la definición de metas internas de planificación y de ejecución de las acciones de inclusión digital llevadas a cabo durante el período auditado, la Dirección Técnica Administrativa y Legal de Vicejefatura de Gobierno informó que *“esta repartición no tiene información respecto a las Metas internas del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores”*<sup>36</sup>. Asimismo, el ente auditado explicó sobre las metas internas de capacitaciones planificadas *“no disponemos de metas internas planificadas 2024. Esto fue revertido en la gestión 2025”*<sup>37</sup>. Del mismo modo sobre las metas internas planificadas de población objetivo: personas mayores de 60 años a capacitar, especificó: *“no se cuenta con información de las metas. Esto fue revertido en la gestión 2025”*. **Observación 8**

### **Participantes de acciones de capacitación de inclusión digital**

Respecto a las personas mayores que han asistido a las acciones de inclusión digital, se relevaron los datos obrantes en los informes finales de gestión 2024 (de la titular de la Secretaría de Bienestar Integral y del director general de la Dirección General de Ciudad Amigable), y se requirió información adicional al ente auditado.

De este modo, en el informe final de gestión del director general se menciona -luego de indicar el incremento de la cantidad de capacitaciones- que *“en cuanto al número de personas alcanzadas, el crecimiento fue más significativo: pasamos de 5.972 en 2023 a 11.544 en 2024, lo que representa un aumento del 93%. Este salto demuestra el éxito de nuestras estrategias para llegar a más comunidades y fortalecer la inclusión digital”*.<sup>38</sup>

En función de los datos de estos informes finales de gestión, se le requirió al ente auditado información respecto a la población atendida de personas mayores, en tanto meta ejecutada del Programa. En ese sentido, la DGEPL indicó que *“durante el año 2024 se registraron 11.544 asistencias a las distintas capacitaciones desarrolladas en el marco del programa, considerando tanto la modalidad presencial como la virtual. Estas cifras reflejan el alcance territorial y la participación sostenida de personas mayores en las acciones de formación e inclusión digital implementadas a lo largo del año”*.

<sup>36</sup> Información suministrada en la respuesta a la Nota NO-2025-00031550-AGCBA-DGDSO.

<sup>37</sup> Información suministrada en la respuesta a la Nota NO-2025-00026898-AGCBA-DGDSO.

<sup>38</sup> El informe final de gestión de la titular de la Secretaría contiene los mismos datos y consideraciones, solamente cambia algunos términos.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Además, en relación con el período anterior, especificó que “Entre febrero y noviembre de 2023 se registraron 12.834 asistencias a las capacitaciones desarrolladas en modalidad presencial y virtual, en el marco de las acciones de inclusión digital para personas mayores”.

Por lo tanto, de lo anteriormente expuesto se deriva que:

- En el año 2023 se registraron 1.290 asistencias más a capacitaciones que en 2024.
- No se cuantifica la cantidad de personas únicas alcanzadas por las capacitaciones, si no sus asistencias.

Al respecto, el ente auditado informó que “En relación con los datos estadísticos de las capacitaciones ejecutadas durante el ejercicio 2023, resulta necesario precisar que la cifra de 12.834 consignada (...) corresponde al total de asistencias registradas y no a individuos únicos. Debido a la metodología de recolección de datos empleada en dicho período, no se dispone de información desagregada que permita determinar el número de personas únicas asistentes ni el volumen total de capacitaciones efectuadas durante el año 2023”.

Respecto al año 2024, se detallan datos de gestión “donde se reportan 11.544 asistencias”.

De este modo, se han cuantificado las asistencias de “participantes”, y no las personas mayores únicas asistentes a las capacitaciones. Este indicador de participantes consta en los registros de capacitaciones del período auditado suministrados por la DGEPL. **Observación 8**

En función de lo expuesto precedentemente, se procedió a cuantificar en las 723 acciones de capacitación desarrolladas durante el año auditado un total de 12.441 participantes, con la siguiente distribución por Comuna y modalidad de capacitación:

**Cuadro N°15 Distribución porcentual de participantes por Comuna. Año 2024**

Participantes de acciones de capacitación de inclusión digital por Comuna			Modalidad de capacitación
Comuna	Cantidad de participantes	%	Con espacios CFD completa
1	912	7,33	SI
2	865	6,95	SI
3	603	4,85	SI
4	719	5,78	SI
5	637	5,12	SI
6	0	0,00	NO
7	792	6,37	NO
8	464	3,73	NO
9	804	6,46	SI
10	933	7,50	SI
11	472	3,79	NO
12	522	4,20	NO
13	1778	14,29	SI
14	90	0,72	NO
15	219	1,76	NO
Virtual	2631	21,15	SI
<b>Total participantes</b>	<b>12.441</b>	<b>100,00</b>	
<b>Promedio de participantes en las 15 Comunas</b>		<b>654</b>	

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

La Comuna 13 registró la mayor cantidad de participantes, mientras que la Comuna 14 registró la menor. Por otro lado, la Comuna 6 no contó con sedes de capacitación, por lo que no registró participantes. **Observación 6** Con un promedio de 654

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

participantes entre todas las Comunas, en el cuadro precedente se han destacado las que superan dicho valor. En 6 de las 7 Comunas que superan dicho promedio, los participantes recibieron capacitaciones en la modalidad CFD completa.

Se presentan mayores datos de los participantes de las acciones de capacitación de inclusión digital en el Anexo IV de este Informe.

### Espacios, acciones y participantes de acciones de inclusión digital

A modo de síntesis de los datos relevados en este apartado, en el siguiente cuadro se consigna la información de las acciones, los espacios, los participantes, y la población de mayores de 60 años, por Comuna, de todo el año auditado:

**Cuadro Nº16 Acciones, espacios, participantes. Población por comuna. Año 2024**

Acciones de capacitación			Espacios para acciones de capacitación			Participantes de acciones de capacitación			Población CABA mayor de 60 años		
Comuna	Cantidad de Acciones	%	Comuna	Cantidad de Espacios	%	Comuna	Cantidad de participantes	%	Comuna	Población Total Comuna + de 60 años	%
Virtual	85	11,76	7	17	13,28	Virtual	2631	21,15			
10	68	9,41	8	16	12,5	13	1778	14,29	13	59.707	8,84
13	66	9,13	9	15	11,72	10	933	7,5	14	55.489	8,22
9	63	8,71	10	14	10,94	1	912	7,33	7	50.763	7,52
4	59	8,16	11	12	9,38	2	865	6,95	1	50.425	7,47
1	54	7,47	4	11	8,59	9	804	6,46	12	50.086	7,42
5	52	7,19	3	9	7,03	7	792	6,37	6	45.728	6,77
3	52	7,19	1	7	5,47	4	719	5,78	11	45.442	6,73
7	52	7,19	12	6	4,69	5	637	5,12	5	43.510	6,44
8	41	5,67	5	5	3,91	3	603	4,85	4	42.018	6,22
12	38	5,26	15	4	3,13	12	522	4,2	3	41.844	6,2
11	36	4,98	Virtual	4	3,13	11	472	3,79	15	40.217	5,96
2	32	4,43	2	3	2,34	8	464	3,73	2	40.087	5,94
15	20	2,77	13	3	2,34	15	219	1,76	10	39.844	5,9
14	5	0,69	14	2	1,56	14	90	0,72	9	37.450	5,55
6	0	0	6	0	0	6	0	0	8	32.615	4,83
<b>Total acciones</b>	<b>723</b>	<b>100</b>	<b>Total espacios</b>	<b>128</b>	<b>100</b>	<b>Total participantes</b>	<b>12.441</b>	<b>100</b>	<b>Total población + 60</b>	<b>675.225</b>	<b>100</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

El cuadro refleja indicadores identificados en este apartado de medición de cantidad de acciones (producto), espacios de realización (sedes – recursos físicos), participantes de dichas actividades y el porcentaje de personas mayores que residen en cada una de las Comunas de la Ciudad.

En la Comuna 13 se registró la mayor cantidad de participantes (1778) en 3 espacios y 66 actividades: esta Comuna es la primera en porcentaje de personas mayores de la Ciudad. La Comuna 14 -donde es significativo el porcentaje de personas mayores- fue la de menor participación, con 90 participantes para 5 acciones de capacitación en 2 espacios. La Comuna 6 no tuvo participación en 2024.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Del análisis efectuado respecto al objetivo específico de medir las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (“ABC Digital”) durante el año 2024, se concluye que:

- En relación con la distribución y alcance de las acciones de capacitación, se verificó la ejecución de un total de 723 acciones de capacitación, en 128 espacios formativos y con 12.441 participaciones registradas durante el período auditado.

La distribución territorial de dichas acciones, espacios y participantes no fue homogénea, con una concentración significativa en determinadas Comunas (principalmente las Comunas 13, 10 y 9), mientras que otras presentaron una escasa o nula presencia del Programa, como la Comuna 14 y la Comuna 6, respectivamente.

En la Comuna 14, donde reside el 8,22% de las personas mayores de la Ciudad, la oferta estuvo conformada por 5 acciones en 2 espacios con un total de 90 participantes. En la Comuna 6, donde reside el 6,77% de las personas mayores de la Ciudad, no contó con oferta de capacitación durante el año 2024, por lo que no integró la implementación del Programa en el período auditado. **Observación 6**

- No existe correspondencia entre la oferta de modalidades de capacitación y la distribución de la población de personas mayores por Comuna, particularmente en lo que respecta al acceso a trayectorias formativas completas (CFD completa). En las Comunas 4, 5, 9 y 10 -donde reside el 24,11% de la población mayor de la Ciudad- se contó con una oferta integral de todas las modalidades (CFD completa, CFD inicial e itinerante). En contraste, en el resto de las Comunas la oferta se limitó a una o dos modalidades, sin garantizar recorridos formativos completos.

- La modalidad de Centro de Formación Digital de trayectoria completa -que constituye un conjunto estructurado y secuencial de acciones organizado por niveles de complejidad creciente- estuvo disponible para los participantes de las Comunas 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10 y 13, así como en el abordaje virtual. En estas Comunas reside el 52,56% de las personas mayores de la Ciudad. En cambio, los participantes de las Comunas 7, 8, 11, 12, 14 y 15, quienes junto a las personas mayores de la Comuna 6, representan el 47,45% de la población de más de 60 años, no contaron con acceso a esta modalidad formativa completa, lo que reduce las posibilidades de alcanzar una formación secuencial estructurada por niveles (inicial, intermedio y avanzado) en el mismo espacio durante toda su capacitación, dando así continuidad a los objetivos y contenidos. **Observación 7**

- En cuanto a los recursos para la producción de las acciones de capacitación, se identificaron insumos físicos (espacios formativos), humanos (docentes y asistentes) y financieros. En lo que respecta al presupuesto, se verificó la ausencia de créditos vigentes y devengados para la actividad presupuestaria 67000 - Inclusión Digital, con un sancionado de \$ 689.162,00 que representó el 0,20% del Programa. Además, los gastos de contratación de personal docente se imputaron en otro Programa presupuestario. **Observación 3 y 4**

- Si bien las acciones de capacitación implementadas abordaron contenidos pertinentes y alineados con los objetivos del Programa, la ausencia de metas físicas en informes trimestrales del Programa y de metas internas planificadas, no permitió medir la eficacia del producto, es decir, la relación entre las acciones ejecutadas y las acciones previstas. **Observación 5 y 8**

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- Al no contarse con información sobre la cantidad de personas mayores únicas alcanzadas, sino con el registro de la cantidad de asistencias, no fue posible construir indicadores de cobertura sobre la población objetivo, dado que una misma persona se registra varias veces al participar en más de una actividad. **Observación 8**
- Finalmente, la falta de registros e indicadores orientados a medir resultados y el cumplimiento de objetivos impidió determinar en qué medida las acciones de capacitación implementadas contribuyeron a reducir la brecha digital de las personas mayores mediante la promoción de su inclusión digital. En consecuencia, el ente auditado no dispone de información suficiente para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos que se propuso alcanzar. **Observación 8**

## 5. Observaciones

### **Respecto a la racionalidad de las acciones de inclusión digital – Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital):**

#### **Observación N° 1. Relevancia: falta de un diagnóstico específico y actualizado**

El diseño del Programa no se sustenta en un diagnóstico específico y actualizado del problema que se procura atender, es decir, la reducción de la brecha digital en las personas mayores. De este modo, carece de un diagnóstico que incluya: la definición y cuantificación actualizada del problema; el análisis de sus causas y efectos sobre la población objetivo; los criterios de focalización territorial o social; la determinación de una línea de base; y la definición de metas e indicadores para valorar la evolución del problema y los avances esperados.

Esta situación afecta la capacidad del Programa para fundamentar decisiones de planificación, focalización y asignación de recursos, así como para evaluar la contribución efectiva de las acciones implementadas a la reducción de la brecha digital.

#### **Observación N° 2. Pertinencia: debilidades en la formulación de objetivos**

Los objetivos específicos del Programa se encuentran formulados en términos amplios y descriptivos, sin la definición de productos o resultados medibles, metas verificables, referencias temporales ni criterios de cobertura o focalización territorial de la población objetivo.

De este modo, se formularon en el marco de un enfoque programático general, orientado a expresar propósitos y líneas de acción, lo cual dificulta la orientación de las acciones, la definición de prioridades de intervención, la verificación del cumplimiento de los objetivos y la evaluación de la eficacia del Programa respecto a su población destinataria.

### **Respecto al Presupuesto del Programa**

#### **Observación N° 3. Falta de financiamiento - Actividad 67000 Inclusión Digital**

Se verificó que durante el año 2024 la actividad presupuestaria 67000 “Inclusión Digital”, con un presupuesto sancionado de \$ 689.162 -que representa el 0,20% del Programa-, no contó con crédito vigente y crédito devengado tanto en el Programa 50

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

(UE 141) como en el Programa 30 (UE 265) para sustentar las acciones de capacitación de inclusión digital implementadas.

La falta de ejecución de créditos de la actividad presupuestaria específica afecta la trazabilidad, control y transparencia en la ejecución del gasto público para la producción de los bienes y servicios, y el seguimiento y evaluación de la eficiencia y economía del Programa.

#### **Observación N°4. Gastos de contrataciones de personal**

Se ha verificado que los gastos del personal afectado a las tareas de capacitación de inclusión digital para personas mayores -en el marco del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores- se han ejecutado en la Actividad 1000 (Conducción), Inciso 3.4.9, del Programa 54, UE 139, Jurisdicción 20, U. E. 139. Estos gastos, por el importe total de \$298.334.894,00 debieron haber sido ejecutados en la Actividad 67000 del Programa 50 Ciudad Amigable para Personas Mayores, UE 141 Dirección General Promoción y Bienestar Social para el primer trimestre de 2024 y en el Programa 30 Ciudad Amigable, UE 265 Dirección General Ciudad Amigable para los trimestres segundo, tercero y cuarto del ejercicio 2024.

Por lo tanto, no se registró correctamente la ejecución del presupuesto, respecto a la clasificación presupuestaria por Categoría Programática (programa, subprograma, proyecto, actividad específica), formulando y ejecutando en una categoría programática distinta a la que corresponde.

La ejecución incorrecta no permite lograr los objetivos de su clasificación, estimar los recursos financieros para adquirir los recursos reales que han de posibilitar la producción de los bienes y servicios, y una adecuada trazabilidad, control y transparencia en la ejecución del gasto para su seguimiento, evaluación y control.

#### **Observación N°5. Ausencia de metas físicas**

De acuerdo con la Disposición N.º 5 “Pautas Metodológicas y Normas Aclaratorias para la Ejecución y Aplicación del Presupuesto 2024” de la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU), un programa final tiene su origen y desarrollo en la satisfacción directa de una necesidad pública. En este sentido, debe contar con un producto definido y contemplar una meta, una unidad de medida, así como su programación y cuantificación trimestral.

Por su parte, un programa instrumental responde a la necesidad de la administración de brindar soporte a los procesos de producción terminal. Sus resultados consisten en bienes o servicios no cuantificables y actúa sobre necesidades o problemas internos de la administración pública.

Durante el período auditado el Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores no contó con metas físicas planificadas ni ejecutadas, al ser definido como “instrumental”, aunque cumplió con los criterios establecidos por la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) para su clasificación como programa “final”, tal como fue redefinido en el actual ejercicio.

En consecuencia, no se han programado metas para su correspondiente cuantificación trimestral de seguimiento y evaluación de resultados de gestión en términos de producto.

## **Respecto a la medición de resultados de las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital):**

### **Observación N° 6. Distribución territorial de las acciones de capacitación**

Se verificó que, durante el año 2024, la oferta de acciones de capacitación de inclusión digital no presentó una distribución territorial equilibrada, evidenciándose una concentración significativa en determinadas Comunas (principalmente las Comunas 13, 10 y 9), mientras que otras presentaron una escasa o nula presencia del Programa, como el caso de la Comuna 14 y de la Comuna 6, respectivamente.

En la Comuna 14, donde reside el 8,22% de las personas mayores de la Ciudad, la oferta estuvo conformada por 5 acciones en todo el año (en 2 espacios - sedes) con un total de 90 participantes. En la Comuna 6, donde reside el 6,77% de las personas mayores de la Ciudad, no se contó con oferta de capacitaciones durante todo el año 2024, por lo que no integró la implementación del Programa en el período auditado.

De esta manera, los habitantes de esta última Comuna directamente no han tenido opciones de cercanía para participar en el Programa; mientras en otras las opciones han sido variadas en sedes, contenidos y trayectorias formativas.

### **Observación N° 7. Oferta de acciones de inclusión digital por modalidad**

Durante el período auditado no existió correspondencia entre la oferta de modalidades de capacitación y la distribución de la población de personas mayores por Comuna en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, particularmente en lo que respecta al acceso a trayectorias formativas completas en Centros de Formación Digital (CFD) de trayectoria completa<sup>39</sup>.

En las Comunas 4, 5, 9 y 10 -donde reside el 24,11% de la población mayor de la Ciudad- se contó con una oferta integral de todas las modalidades: Centro de Formación Digital (CFD) completa, CFD inicial e Itinerante.

La modalidad de CFD de trayectoria completa -que constituye un conjunto estructurado de acciones organizado por niveles de complejidad creciente- estuvo disponible para los participantes de las Comunas 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10 y 13, así como en el abordaje virtual. En estas Comunas reside el 52,56% de las personas mayores de la Ciudad.

En cambio, los participantes de las Comunas 7, 8, 11, 12, 14 y 15 -donde reside el 40,68% de la población de más de 60 años- no contaron con acceso a esta modalidad formativa completa, lo que reduce sus posibilidades de alcanzar una formación estructurada por niveles en el mismo espacio durante toda su capacitación, dando así continuidad a los objetivos y contenidos.

---

<sup>39</sup> En su descargo, el ente auditado -Dirección General de Economía Plateada, especificó que: *“En particular, la implementación de trayectorias formativas completas en modalidad CFD requirió condiciones específicas de sostenimiento institucional, disponibilidad horaria, continuidad de grupos y articulación territorial, acordadas conjuntamente con los distintos espacios comunitarios y efectores participantes”.*

*“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*

En consecuencia, la población de personas mayores residente en las Comunas que no cuentan con la capacitación en CFD de trayectoria completa, no accedió a procesos de inclusión digital con contenidos progresivos de inicial a avanzado, en el mismo espacio donde mantiene lazos comunitarios y sociales con sus pares.

### **Observación N° 8. Ausencia de indicadores para la medición del cumplimiento de objetivos / eficacia**

Durante el período auditado, se verificó la falta de estadísticas, metas internas e indicadores orientados a medir los resultados de las acciones de capacitación implementadas y el cumplimiento de sus objetivos.

Si bien las acciones de capacitación implementadas abordaron contenidos pertinentes y alineados con los objetivos del Programa, la ausencia de metas internas planificadas no permitió medir la eficacia del producto, es decir, la relación entre las acciones ejecutadas y las acciones previstas.

Asimismo, al no disponer de información sobre la cantidad de personas mayores únicas alcanzadas, sino con el registro de asistencias, no fue posible construir indicadores de cobertura sobre la población objetivo, dado que una misma persona se registra veces al participar en más de una actividad.

En consecuencia, no se ha evaluado si las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores permitieron cumplir con los objetivos planteados para reducir la brecha digital mediante la inclusión digital.

## **6.Recomendaciones**

### **Respecto a la racionalidad de las acciones de inclusión digital – Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital):**

#### **Recomendación N° 1. Relevancia: respecto al diagnóstico específico y actualizado**

Se recomienda que el ente auditado avance en la elaboración de un diagnóstico específico y actualizado de la problemática de la brecha digital en las personas mayores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que contemple sus causas y efectos, así como su focalización territorial, una línea de base y las metas e indicadores de desempeño.

#### **Recomendación N° 2. Pertinencia: respecto a la formulación de objetivos**

Se recomienda que el ente auditado reformule los objetivos del Programa y de su línea de acción de inclusión digital, con la determinación clara y específica de los productos y resultados que espera obtener, las metas a alcanzar y los criterios de cobertura o focalización que permitan orientar la gestión y facilitar su evaluación.

## **Respecto al Presupuesto del Programa**

### **Recomendación N° 3. Financiamiento - Actividad 67000 Inclusión Digital y Recomendación N°4. Gastos de contrataciones de personal**

Se recomienda que se arbitren las medidas conducentes para garantizar la correcta asignación y ejecución de los recursos presupuestarios y financieros en la clasificación presupuestaria por categoría programática (programa, subprograma, proyecto y actividad específica), asegurando el financiamiento específico para la línea de inclusión digital para personas mayores, y la correcta imputación de los gastos correspondientes.

### **Recomendación N°5. Metas físicas**

Se recomienda la continuidad de la definición del Programa auditado como “final”, con la consiguiente determinación de metas físicas y unidad de medida, como se definió desde el ejercicio 2026, a diferencia de los ejercicios anteriores (2024 y 2025).

### **Respecto a la medición de resultados de las acciones de capacitación de inclusión digital del Programa Ciudad Amigable para Personas Mayores (ABC Digital):**

#### **Recomendación N° 6. Distribución territorial de las acciones de capacitación**

Se recomienda que se tomen las medidas conducentes para extender la oferta de acciones de capacitación en las diferentes Comunas, para así ir ampliando las opciones de cercanía para las personas mayores.

#### **Recomendación N° 7. Oferta de acciones de inclusión digital por modalidad**

Se recomienda que se tomen las medidas conducentes para brindar una oferta de capacitación de inclusión digital de trayectorias formativas completas (niveles inicial, intermedio y avanzado) en todas las Comunas de la Ciudad, a fin de asegurar la continuidad pedagógica y la progresión en la adquisición de competencias por parte de las personas mayores.

#### **Recomendación N° 8. Indicadores para la medición del cumplimiento de objetivos / eficacia**

Se recomienda que el ente auditado implemente la generación de estadísticas, metas internas e indicadores orientados a medir el cumplimiento de sus objetivos y de los resultados alcanzados.

Asimismo, se recomienda que el ente auditado tome las medidas para fortalecer los sistemas de información y registro, asegurando la disponibilidad de datos confiables y completos, que permitan identificar las personas mayores únicas alcanzadas para construir indicadores de cobertura respecto a su población objetivo.

## **Conclusión**

Las acciones de capacitación de inclusión digital -implementadas en el marco del Programa "Ciudad Amigable para Personas Mayores"- constituyen una importante iniciativa destinada a reducir la brecha digital de las personas mayores de la Ciudad; la más longeva del país, con casi un 22% de su población mayor de 60 años

Del examen de su diseño y resultados se ha identificado coherencia conceptual, normativa y programática en el desarrollo de una propuesta de formación de niveles secuenciales, con contenidos acordes para la población destinataria.

Se identificaron falencias en cuanto a la racionalidad y los mecanismos de gestión y medición de la gestión, como ser: la ausencia de un diagnóstico específico y actualizado; la formulación amplia y poco precisa de objetivos; y la falta de metas e indicadores para orientar las decisiones de planificación y gestión.

En cuanto a la oferta de capacitaciones, se ha observado, además, la necesidad de ampliar las opciones en determinadas Comunas, con la inclusión en particular de tramos formativos de trayectoria completa.

Asimismo, se han identificado falencias por la ausencia de financiamiento para la actividad presupuestaria específica y la incorrecta imputación presupuestaria de gastos, lo cual afecta la trazabilidad, control y transparencia en la ejecución del gasto público.

Finalmente, en oportunidad del descargo el ente auditado informó respecto al inicio de acciones correctivas para revertir las observaciones de gestión, lo cual será verificado en una próxima auditoría. Además, se espera la próxima reglamentación de la Ley N° 6375 (de creación del Programa Porteño de Inclusión Digital para Personas Mayores), cuyo proyecto fue elaborado por la propia Dirección General de Economía Plateada.

## **Anexo I Estructura Orgánica – Responsabilidades y acciones - Designaciones**

Se presentan, a continuación, los lineamientos estratégicos a nivel Gobierno; así como las responsabilidades primarias y acciones establecidas mediante el Decreto N° 197 del año 2024 para los diferentes niveles de la estructura, que guardan relación directa con el objeto y objetivo de esta auditoría.

En el **Plan de Acción de Gobierno 2024-2026**, se expone que:

- *“En cuanto a los adultos mayores, las políticas seguirán orientadas a la promoción de la integración familiar y comunitaria de esta población, y a la asistencia integral a las personas mayores en situación de vulnerabilidad social, con la finalidad de acompañar su integración social e inclusión, facilitarles el acceso a las nuevas tecnologías y desarrollar acciones que contribuyan a brindarles mayor contención y a su vez autonomía.”*
- *“También, continuaremos difundiendo las herramientas de participación ciudadana del GCBA para fortalecer la cultura político-democrática y la integración de poblaciones sensibles como son los jóvenes, adultos finalizando escolarización, personas discapacitadas y adultos mayores mediante talleres y recursos digitales.”*

### **Secretaría de Bienestar Integral. Responsabilidades Primarias:**

- Diseñar políticas de integración comunitaria que promuevan la construcción de proyectos y redes de vinculación entre las personas mayores, sus familias y con su entorno a través de actividades sociales, educativas, deportivas y culturales, en coordinación con las áreas competentes.
- Entender, en coordinación con las áreas competentes, en el diseño de políticas de accesibilidad e integración que promuevan que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sea una Ciudad amigable e inclusiva.

### **Dirección General Ciudad Amigable. Responsabilidades Primarias:**

- Implementar y desarrollar políticas públicas para el abordaje integral, protección de los derechos de las personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable, su inclusión social y el acceso de las mismas a nuevas tecnologías.
- Desarrollar políticas públicas de accesibilidad, integración urbana, capacitación en nuevas tecnologías tendientes a hacer de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires una Ciudad amigable con las personas mayores, en coordinación con las áreas competentes.
- Formular acciones que faciliten la accesibilidad digital y la realización de trámites y gestiones por parte de personas mayores, promoviendo su inclusión tecnológica y social.

**Gerencia Operativa Tecnologías para el Bienestar Integral. Acciones:**

- Fomentar el uso en personas mayores de la aplicación Club + Simple y otras soluciones digitales brindadas por la Gerencia Operativa, promoviendo su alfabetización digital y el aprovechamiento de los servicios tecnológicos disponibles.
- Mejorar flujos y servicios digitales de otras áreas del Gobierno de la Ciudad mediante pruebas de usabilidad conjuntas, acompañadas de informes de adecuación y propuestas de rediseño que mejoren la experiencia de las Personas Mayores y Personas con Discapacidad en coordinación con la Jefatura de Gabinete de Ministros.
- Generar herramientas de sistematización de datos relativos a políticas públicas orientadas a personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable, brindando indicadores en materia de impacto de las mismas e información necesaria para la planificación en coordinación con las áreas competentes.

En la actualidad, en la órbita del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, se han establecido acciones y responsabilidades primarias para las áreas a cargo de las capacitaciones de inclusión digital para personas mayores, que dan continuidad a las anteriores y guardan relación directa con los objetivos de implementación de dichas acciones. Se trata de responsabilidades primarias establecidas para la Subsecretaría de Personas Mayores y para la Dirección General de Economía Plateada, y de acciones definidas para las Gerencias Operativas<sup>40</sup>.

Se sintetiza a continuación la información respecto a las designaciones de los responsables de la ejecución de las acciones de capacitación digital, y nivel superior en la estructura:

Durante el período 2024, en el ámbito de la Vicejefatura de Gobierno:

- Titular de la Secretaría de Bienestar Integral: designada mediante el Decreto N° 412/23. Informe final de gestión aprobado por la Resolución N° 120-AVJG-25.
- Director General de la Dirección General Ciudad Amigable: designado mediante Decreto N° DECTO-2024-219-GCABA-AJG. Informe final de gestión aprobado por la Resolución N° 111-AVJG-25.
- Gerente Operativo de la Gerencia Operativa Tecnologías para el Bienestar Integral: designado por Resolución N° 3731-MHFGC-24 y ratificado por la Resolución N° 5022-MHFGC-24.

Desde febrero 2025, en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat:

- Titular de la Subsecretaría de Personas Mayores y director general de la Dirección General de Economía Plateada, designados mediante el Decreto N° 92/25.
- Gerente Operativo de la Gerencia Operativa de Empleabilidad para Personas Mayores: designada mediante la Resolución N° 1779-MHFGC-2025.
- Gerente Operativo de la Gerencia Operativa de Tecnologías para la Inclusión de Personas Mayores: designado mediante la Resolución N° 1637-MHFGC-2025.

---

<sup>40</sup> Mediante los decretos modificatorios de la estructura del Ministerio, desde el Decreto 69/2025 y subsiguientes, con vigencia durante el año 2025 hasta la actualidad.

## **Anexo II – Características de las acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores**

En el documento de planificación y procedimientos “Programa Centros de Formación ABC Digital”, constan las características principales de las acciones:

- Encuentros semanales de 1 hora y media de duración.
- Modalidades presenciales y virtuales con trayectorias diferenciadas (completa / por niveles).
- Uso de celulares inteligentes.
- Capacitadores especializados.
- Fomento de la interacción social.
- Refuerzo del lazo con instituciones comunitarias.

Las temáticas por niveles progresivos del Programa, para alcanzar los objetivos, se presentan a continuación:

- Nivel Inicial:
  - Configuración del teléfono y Club +Simple: 3 encuentros.
  - Whatsapp: 3 encuentros.
  - Correo Electrónico Gmail y Google Maps: 3 encuentros.
  - Ciberseguridad: 2 encuentros.
  - Repaso general y cierre del nivel: 1 encuentro.
- Nivel Intermedio:
  - Google Fotos: 2 encuentros.
  - Youtube: 2 encuentros (en proceso).
  - Instagram: 4 encuentros.
  - Facebook: 4 encuentros.
  - Repaso general y cierre del nivel: 1 encuentro.
- Nivel Avanzado:
  - Google Drive: 2 encuentros.
  - Billetera Digital: 3 encuentros.
  - Edición de fotos con Canva: 2 encuentros.
  - Edición de videos con Inshot: 2 encuentros.
  - Inteligencia Artificial: 2 encuentros (en proceso).
  - Repaso general y cierre del nivel: 1 encuentro.
- Inclusión Financiera:
  - Bancarización, uso del cajero y Home Banking: 1 encuentro.
  - Préstamos, tarjeta de débito y crédito: 1 encuentro.
  - Billeteras digitales, recomendaciones de seguridad: 1 encuentro.
  - Repaso general y cierre del nivel: 1 encuentro.
- Emprendedurismo y empleabilidad +60:

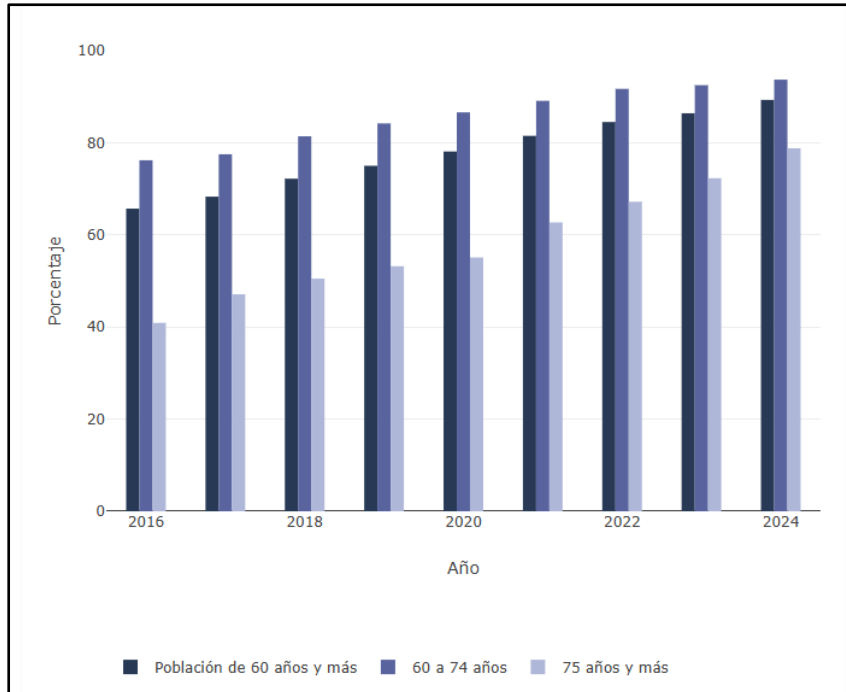
“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

- Nuevos horizontes: 1 encuentro.

### Anexo III – Uso de TIC de las personas mayores

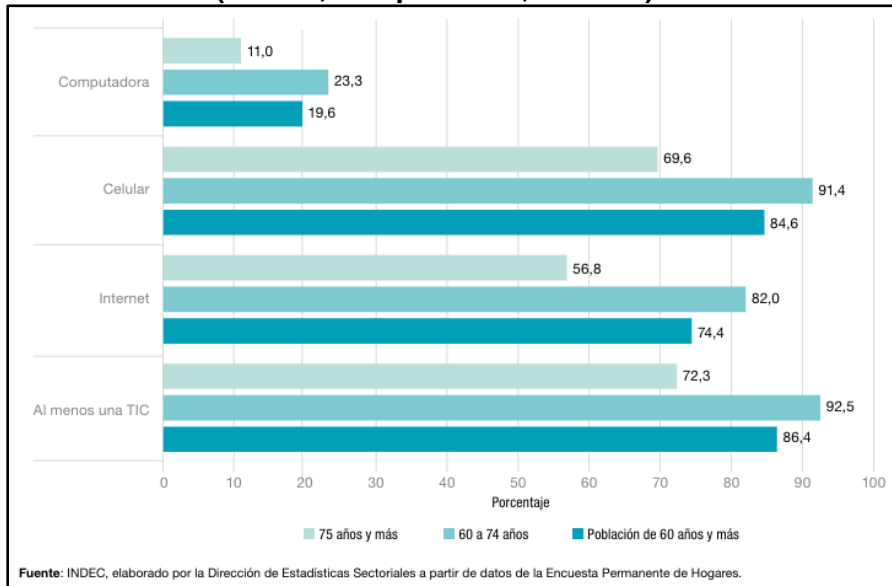
La población mayor de 60 años utiliza cada vez más los bienes y servicios de las tecnologías de información y comunicación (celulares, computadora, internet). A nivel nacional se incrementó del 65,7% en 2016 al 89,3% en este grupo poblacional.

**Gráfico N°13 Porcentaje de población de 60 años y más que utilizan bienes y servicios de las TIC (celular, computadora, internet). Total 31 aglomerados urbanos. 2016-2024.**



Dirección de Estadísticas Sectoriales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC)

**Gráfico N°14 Porcentaje de población de 60 años y más que utilizan bienes y servicios de las TIC (celular, computadora, internet). Cuarto trimestre 2023.**



Dirección de Estadísticas Sectoriales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC)

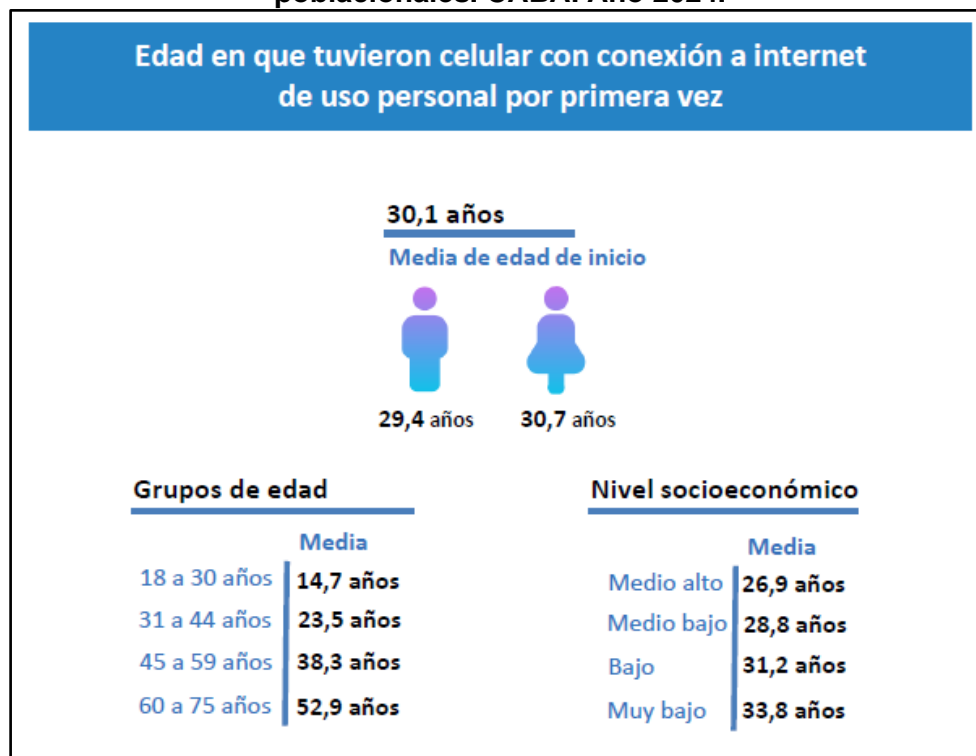
“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

En la Ciudad de Buenos Aires, en relación con el acceso a bienes y servicios de las TIC, el 96,2% de los hogares tiene acceso a Internet y el 85,4% tiene computadora, con lo cual se superan los porcentajes promedio a nivel Nación, del 93,7% y del 60,3% respectivamente<sup>41</sup>.

En lo que respecta al uso de estas tecnologías por parte de las personas mayores de 60 años de la Ciudad, en comparación con el resto de los grupos poblacionales<sup>42</sup>:

- Tuvieron su primer teléfono celular con conexión a internet a mayor edad: 53 años, cuando el promedio en la Ciudad es a los 30 años<sup>43</sup>.

**Gráfico N°15 Edad del primer celular con Internet. Porcentajes por grupos poblacionales. CABA. Año 2024.**



Observatorio de Desarrollo Humano y Hábitat – Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat

- De los bienes y servicios de las TIC, el celular es el que más utilizan.
- Usan menos horas el celular con conexión a Internet: la mitad de las personas mayores de 60 años de 1 a 2 horas diarias.

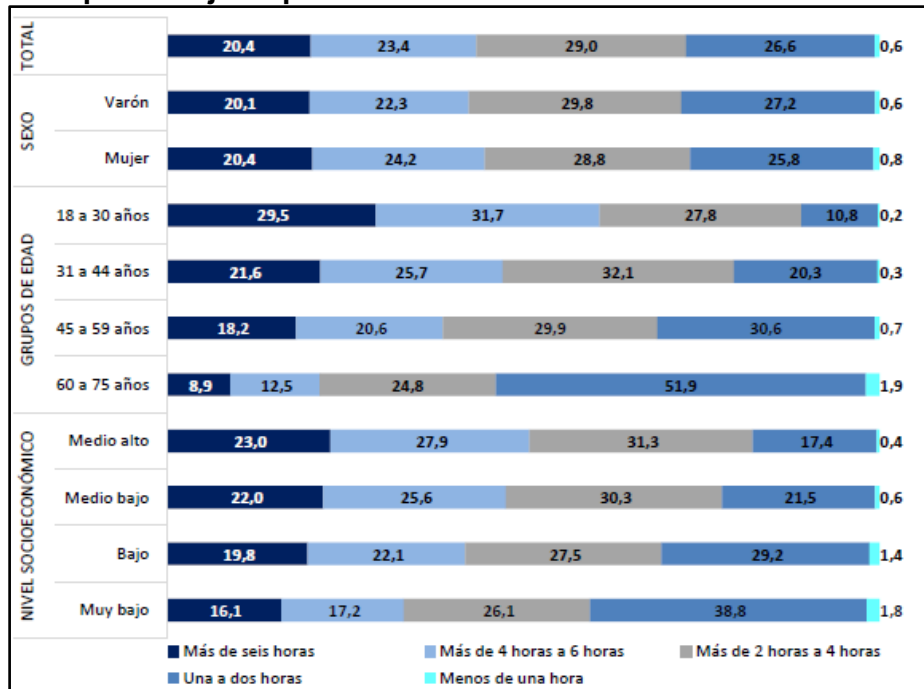
<sup>41</sup> Datos relevados del informe técnico “Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH” (Instituto Nacional de Estadística y Censos -INDEC), con acceso el 16/03/2026 desde el link <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-26>.

<sup>42</sup> Datos relevados del “Estudio sobre prevalencia de prácticas de riesgo adictivo”, con acceso el 16/03/2026 desde el link de Internet del Observatorio de Desarrollo Humano y Hábitat ([https://buenosaires.gob.ar/gcaba\\_historico/observatorio-de-desarrollo-humano-y-habitat](https://buenosaires.gob.ar/gcaba_historico/observatorio-de-desarrollo-humano-y-habitat)), donde consta una serie de “Informes analíticos sobre las condiciones de vida en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, junto con análisis temáticos enfocados en las poblaciones objetivo del Ministerio”. Capítulo 2. Consumos Digitales.

<sup>43</sup> “Se conoce que en el año 2012 se difundieron por primera vez los teléfonos móviles con conexión a internet, lo cual podría explicar las diferencias notorias en los distintos grupos etarios para este indicador con un incremento ascendente a mayor edad”. Ídem anterior.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

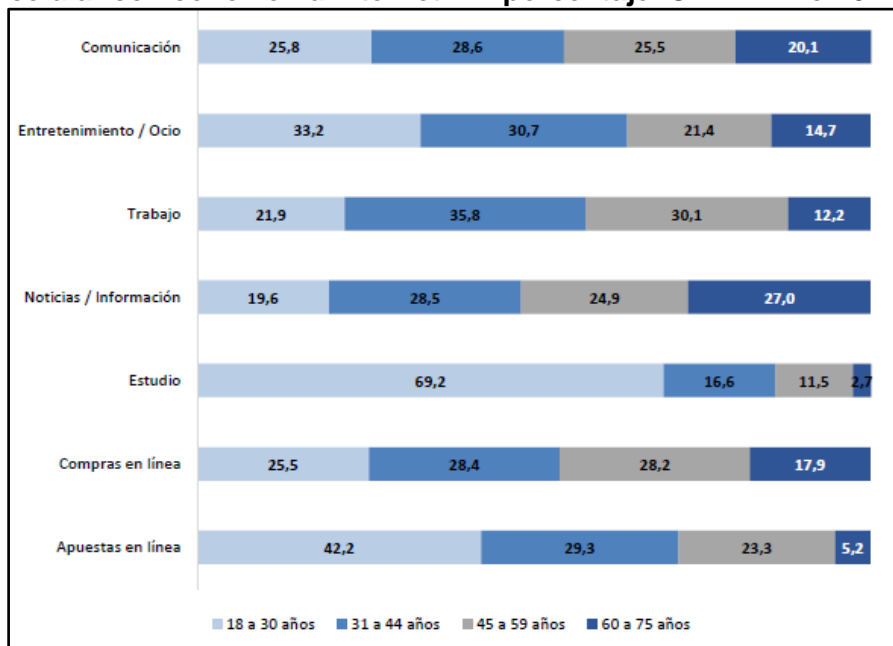
**Gráfico N°16 Cantidad de horas diarias uso del celular con conexión a internet. En porcentaje de personas de 18 a 75 años de CABA. 2024.**



Observatorio de Desarrollo Humano y Hábitat – Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat

- El uso del celular es en mayor grado para informarse, luego para comunicarse, y en menor porcentaje para otros motivos (compras en línea, entretenimiento y ocio, trabajo, apuestas, etc.).

**Gráfico N°17 Motivos de uso de celular según grupos de edad en personas con celular con conexión a internet. En porcentaje. CABA. Año 2024.**



Observatorio de Desarrollo Humano y Hábitat – Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat

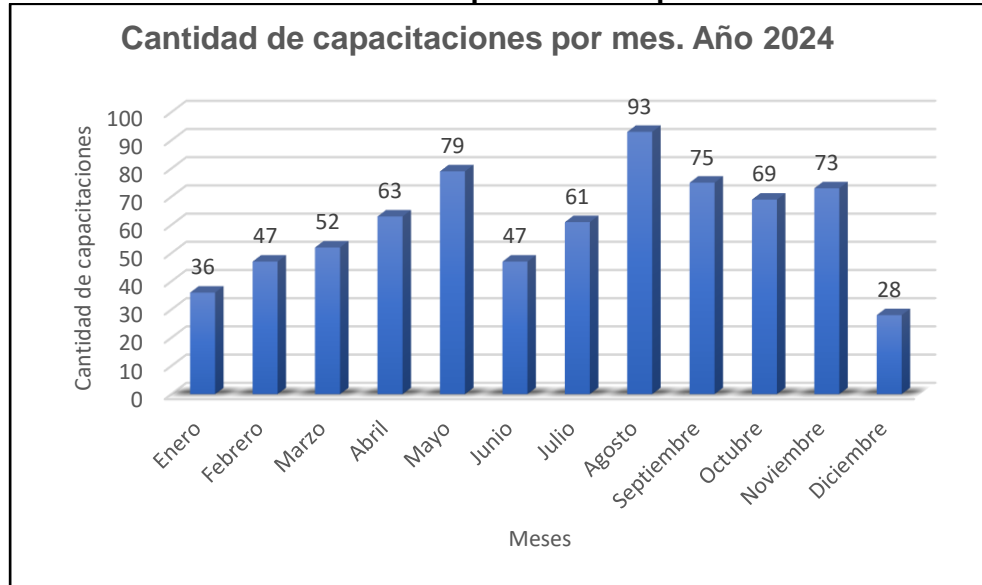
“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

## Anexo IV – Estadísticas de acciones de capacitación de inclusión digital para personas mayores

### Acciones de capacitación

Las capacitaciones, por mes, fueron las siguientes:

**Gráfico N°18 Cantidad de capacitaciones por mes. Año 2024**



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

De las 723 capacitaciones realizadas, el mes de agosto fue el de mayor cantidad con 93 acciones, representando el 12,86%, le sigue mayo con 79, lo que equivale a 10,93%, septiembre con 75, con 10,37%. El mes con menor cantidad fue diciembre con 28 clases y un 3,87% del total. El promedio mensual fue de 60,25.

La cantidad de actividades realizadas por tipo de espacio, en cada una de las Comunas se muestran seguidamente:

**Cuadro N°17 Cantidad de actividades de inclusión digital por tipo de espacio. Año 2024**

Comuna	Cantidad de actividades de capacitación por tipo de espacio						Total por Comuna
	CDJ	CDD	OSC	GCABA	PRIVADO	SIN DATO	
1	17	3	34	0	0	0	54
2	1	0	2	29	0	0	32
3	19	0	6	27	0	0	52
4	37	12	8	2	0	0	59
5	5	0	0	13	34	0	52
6	0	0	0	0	0	0	0
7	30	14	4	4	0	0	52
8	21	19	0	1	0	0	41
9	44	6	5	8	0	0	63
10	55	11	2	0	0	0	68
11	26	3	6	1	0	0	36
12	12	12	0	13	0	1	38

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

13	4	0	58	4	0	0	66
14	1	4	0	0	0	0	5
15	20	0	0	0	0	0	20
VIRTUAL	0	0	13	72	0	0	85
<b>Total actividades por tipo de espacio</b>	<b>292</b>	<b>84</b>	<b>138</b>	<b>174</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>723</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

Del cuadro anterior surge que, las 723 actividades de inclusión digital se han brindado en los siguientes espacios, por tipo:

- Centros de Jubilados (CDJ) suman 292 (el 40,39%) del total;
- Centros de Día (CDD) son 84 representando (11,62%);
- Organizaciones de la Sociedad Civil ascienden a 138 (19,09%).
- Espacios del GCABA son 174 (24,06%) de las cuales 72 se enmarcan en la modalidad virtual;
- Espacios del ámbito privado suman 34 (4,70%) del total, concentrados en su totalidad en la Comuna 5.

Por otro lado, durante todo el año auditado se registraron casos de capacitaciones que habían sido organizadas que se fueron cancelando por diferentes motivos (paro nacional o de transporte, falta de asistentes, falta de agua o corte de luz, por factores climáticos ya sea ola de calor o tormenta) y sus contenidos se reprogramaron.

**Cuadro N°18 Cantidad de actividades efectivamente brindadas por mes. Año 2024**

Año 2024 / meses	Actividades organizadas	Actividades canceladas / reprogramadas	Actividades efectivamente brindadas
Enero	41	5	36
Febrero	55	8	47
Marzo	73	21	52
Abril	86	23	63
Mayo	88	9	79
Junio	47	0	47
Julio	64	3	61
Agosto	100	7	93
Septiembre	81	6	75
Octubre	78	9	69
Noviembre	78	5	73
Diciembre	33	5	28
<b>Total</b>	<b>824</b>	<b>101</b>	<b>723</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

En lo que respecta a la cantidad de acciones, por temática brindada, la síntesis se presenta a continuación:

**Cuadro N°19 Cantidad de acciones por contenido/temática. Año 2024**

Contenido	Cantidad	%
WhatsApp	158	21,85
Configuración del Teléfono	124	17,15
Gmail	71	9,82
Redes Sociales - Instagram	49	6,78
Repaso General	43	5,95
Pase Cultural	40	5,53
Ciberseguridad	35	4,84
Redes Sociales - Facebook	32	4,43
Inclusión Financiera	21	2,90
Google Fotos	18	2,49
Mercado pago	16	2,21
Play Store	15	2,07
YouTube	15	2,07
Club + simple	11	1,52
Google DRIVE	11	1,52
Charla IA	10	1,38
Entrega Certificados	10	1,38
CANVA	9	1,24
Android	7	0,97
Google Maps	6	0,83
INSHOT	6	0,83
Empleabilidad y emprendedurismo	3	0,41
Configuración de PC	2	0,28
Instagram PC	2	0,28
WhatsApp Business	2	0,28
Correo Celular	1	0,14
Correo PC	1	0,14
Google	1	0,14
Sin dato	1	0,14
Repaso capacitación	1	0,14
META AI (WhatsApp)	1	0,14
Consultas	1	0,14
<b>Total por contenido</b>	<b>723</b>	<b>100,00</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

### Recursos físicos para acciones de capacitación: espacios formativos

A continuación, se muestra, la distribución por Comuna de los tipos de espacios que fueron sede de capacitación en inclusión digital:

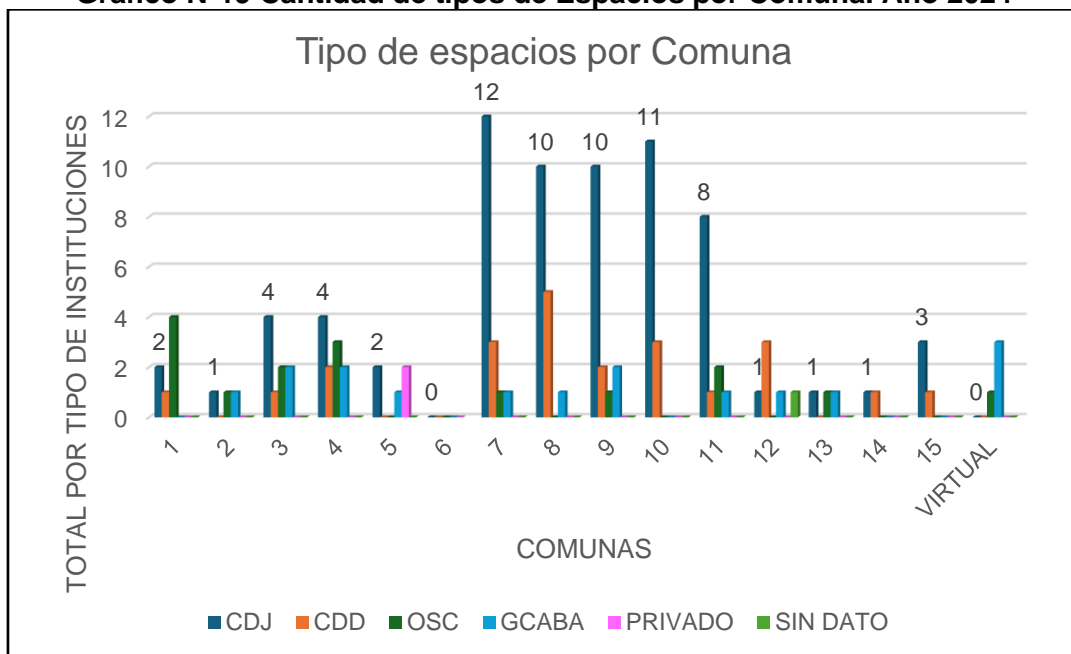
**Cuadro N°20 Tipos de espacios sedes de capacitaciones por Comuna. Año 2024**

COMUNAS	TIPO DE ESPACIOS COMUNA						TOTAL
	CDJ	CDD	OSC	GCABA	PRIVADO	SIN DATO	
1	2	1	4	0	0	0	7
2	1	0	1	1	0	0	3
3	4	1	2	2	0	0	9
4	4	2	3	2	0	0	11
5	2	0	0	1	2	0	5
6	0	0	0	0	0	0	0
7	12	3	1	1	0	0	17
8	10	5	0	1	0	0	16
9	10	2	1	2	0	0	15
10	11	3	0	0	0	0	14
11	8	1	2	1	0	0	12
12	1	3	0	1	0	1	6
13	1	0	1	1	0	0	3
14	1	1	0	0	0	0	2
15	3	1	0	0	0	0	4
<b>VIRTUAL</b>	0	0	1	3	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>128</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

Los 128 espacios se distribuyen de la siguiente manera: los Centros de Jubilados fueron los más utilizados, con un total de 70 sedes, seguidos por los Centros de Día con 23 espacios, las Organizaciones de la Sociedad Civil y los espacios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con 16 cada uno y el ámbito privado proporcionó 2 instituciones para tal fin.

**Gráfico N°19 Cantidad de tipos de Espacios por Comuna. Año 2024**



“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

En siguiente cuadro, se incorpora la información respecto a la cantidad total de espacios (y por modalidad) donde se desarrollaron las acciones, por Comuna:

**Cuadro N°21 Modalidad completa y total de espacios por modalidad de la totalidad de Comunas. Año 2024**

Modalidad trayectoria: Itinerante - CFD inicial y CFD Completa		Total espacios en la Comuna	Espacios con Modalidad CFD trayectoria completa	Espacios modalidad CFD Inicial	Espacios Modalidad Itinerante	Pase Cultural	Sin datos
Comuna	SI o NO						
4	SI	11	1	1	9	0	0
8	NO	16	0	2	7	7	0
9	SI	15	1	3	7	3	1
2	NO – Tiene CFD completa	3	1	0	1	1	0
13	NO– Tiene CFD completa	3	1	0	2	0	0
14	NO	2	0	0	1	1	0
1	NO– Tiene CFD completa	7	2	0	5	0	0
3	NO– Tiene CFD completa	9	2	0	7	0	0
5	SI	5	1	1	2	1	0
6	NO	0	0	0	0	0	0
7	NO	17	0	1	9	5	2
10	SI	14	2	2	5	5	0
11	NO	12	0	1	8	3	0
12	NO	6	0	1	4	1	0
15	NO	4	0	1	1	1	1
<b>Espacios virtuales</b>		4	2	0	2		
<b>Total espacios por modalidad</b>			<b>13</b>	<b>13</b>	<b>70</b>	<b>28</b>	<b>4</b>
<b>Total espacios de todas las modalidades</b>		<b>128</b>					

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

### Participantes de acciones de inclusión digital

La cantidad de participantes, según asistencia presencial o virtual, consta a continuación:

**Cuadro N°22 Cantidad de participantes según formato presencial y virtual. Año 2024**

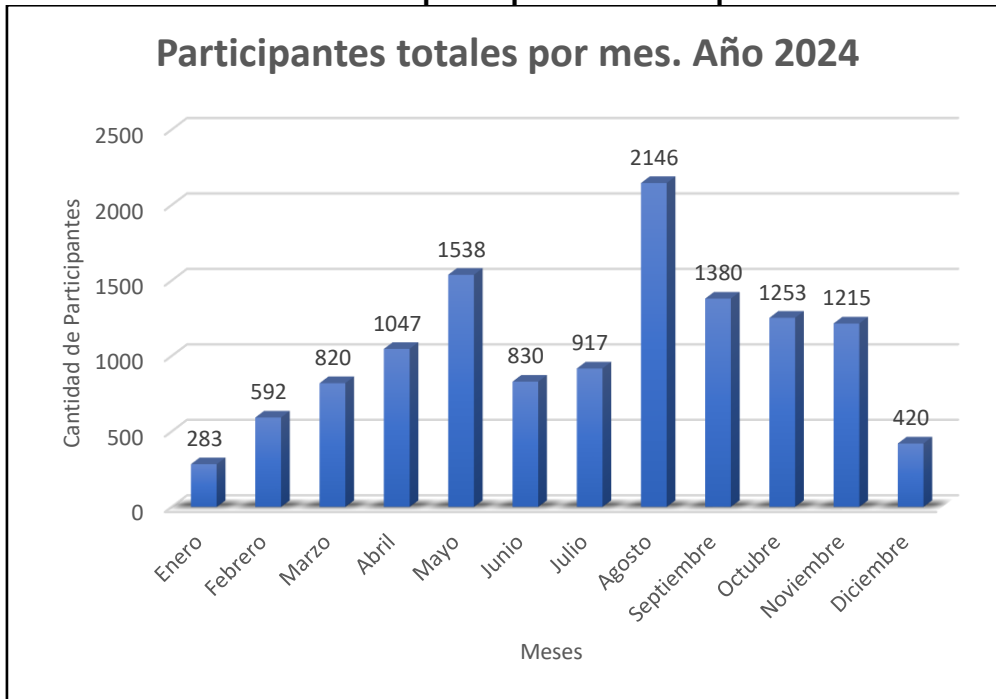
Espacios formativos	Espacios	%	Participantes	%
Presenciales	638	88,24	9.810	78,85
Virtuales	85	11,76	2.631	21,15
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>100</b>	<b>12.441</b>	<b>100</b>

Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

El 78,85% corresponde a 9.810 participantes en 638 espacios de capacitación con formato presencial, mientras que el 21,15% restante corresponde a 2.631 participantes en 85 espacios virtuales de capacitación.

“2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

**Gráfico N°20 Cantidad de participantes totales por mes. Año 2024**



Elaboración propia en base a información suministrada por la DGEPL

El mes de agosto tuvo la mayor cantidad de participantes totales con 2.146 personas, lo que representa el 17,25% del total. El de menor cantidad fue enero con 283 participante totales, lo que equivale al 2,27%. El promedio de participantes mensual fue de 1.036.