



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Gobierno, Justicia
y Derechos Humanos
Subsecretaría de Asuntos Legislativos
Dir. Pcial. de Asuntos Legislativos

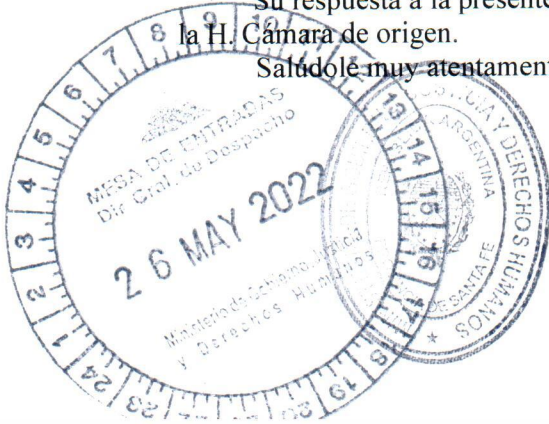
NOTA Nº 44001
SANTA FE "Cuna de la Constitución Nacional" 23/05/2022
REF.:Comunic 28237/22

Señor:

MINISTRO DE PRODUCCIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA.

Tengo el agrado de dirigirme a usted a los fines de hacerle llegar fotocopia autenticada de la Comunicación de referencia, aprobada por la H. Cámara de
DIPUTADOS

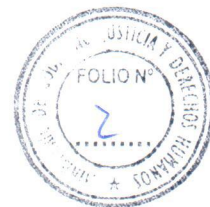
.....
Su respuesta a la presente, será remitida por intermedio de esta Dirección a la H. Cámara de origen.
Salúdole muy atentamente.



Abog. MARCELINO E. LAGO
DIRECTOR PROVINCIAL DE
ASUNTOS LEGISLATIVOS
Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



NOTA N° 28237 22

SANTA FE, 5 de mayo de 2022.

Al señor
Gobernador de la Provincia
C.P.N. Omar PEROTTI
SU DESPACHO

Tengo el agrado de dirigirme al señor Gobernador llevando a su conocimiento que esta Cámara de Diputados, en sesión de la fecha, ha aprobado la Comunicación **N° 46482 CD**, cuyo texto a continuación se transcribe:

"La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo que corresponda, informe a la mayor brevedad posible sobre el crecimiento de estafas a usuarios del programa de beneficios Billetera Santa Fe, en particular:

- a) cantidad y tipo de denuncias recibidas por la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, dependiente del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, presentadas por usuarios del programa de beneficios Billetera Santa Fe;
- b) conjunto de acciones implementadas por el organismo para hacer frente a las mismas, en particular las referidas a denuncias por estafas por hackeo de cuentas y demoras en los trámites de bloque y recupero de saldos;
- c) si se prevé ampliar el sistema de denuncias durante las 24 horas incluyendo fines de semana y feriados, fortaleciendo canales de atención directa a usuarios damnificados;
- d) si se ha exigido a la empresa titular de la plataforma de servicios virtuales Plus Pagos -Administradora San Juan S.A.-, que se apliquen estándares técnicos de seguridad y calidad informática de nivel internacional, que garanticen parámetros de fiabilidad y garantía de nivel de operaciones, disponibilidad permanente del servicio, y confidencialidad de la información y datos de consumos y movimientos de los usuarios; y,

Lic. GUSTAVO PUCCINI
SECRETARIO PARLAMENTARIO
CÁMARA DE DIPUTADOS

2022 - AÑO DEL 40.º ANIVERSARIO DE LA GUERRA DE MALVINAS EN HOMENAJE A VETERANAS,
VETERANOS Y CAÍDOS EN DEFENSA DE LAS ISLAS MALVINAS, GEORGIAS DEL SUR Y SANDWICH I
SUR

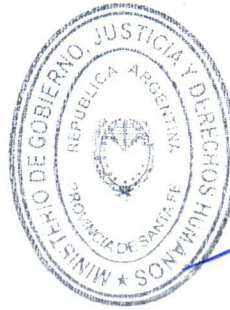


e) se informe respecto de los términos de la relación contractual en este punto en particular.”

Salúdole muy atentamente.



Lic. GUSTAVO PUCCINI
SECRETARIO PARLAMENTARIO
CÁMARA DE DIPUTADOS



ES COPIA

Victor Manuel Reinoso
Subdirector General de Técnica Legislativa
Ministerio de Gobierno, Justicia
y Derechos Humanos




Provincia de Santa Fe
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología

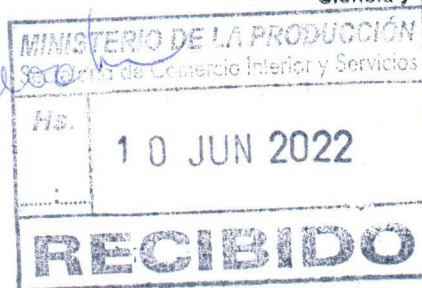
Santa Fe, "Cuna de la Constitución Nacional", 02 de Junio 2022.-

REF: Expte. N° 02001-0061007-5 - Cámara de Diputados – Ref./Nota 44001 pedido de informe sobre el crecimiento de estafas a usuarios del programa de beneficios Billetera Santa Fe.-

Visto lo peticionado por la Cámara de Diputados, pasen las mismas a la Secretaría de Comercio Interior, a fin de que se sirva informar lo peticionado. Cumplido, vuelva.-

Sirva la presente de atenta nota.


Abog Macarena B. Schmidt
Secretaria Privada
Ministerio de Producción.
Ciencia y Tecnología



Santa Fe, 23 de NOVIEMBRE de 2022

Sra.
Secretaria Privada
Abog. Macarena Schmidt
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología
S / D

Visto lo solicitado en las actuaciones de referencia y recepcionado por esta Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, cumplimos en informar lo siguiente:

- a. En cuanto a la cantidad de reclamos recibidos en el marco del programa "Billetera Santa Fe", durante el primer semestre del 2022 (Enero - Junio 2022) los mismos ascendieron a la totalidad de 580, de los cuales 429 se encuentran resueltos. Teniendo en cuenta que la cantidad de usuarios adheridos al programa supera el millón y medio de personas, el porcentaje de reclamos representa un mínimo, lo cual denota el buen funcionamiento del sistema. Además, cabe mencionar que el primer canal para la resolución de los diversos reclamos es la empresa administradora del sistema "Plus Pagos"; ese ordenamiento resulta necesario para que no existan reclamos duplicados. Luego de ello, y ante la falta de respuestas satisfactorias para los usuarios, se activa de ser necesario este canal. Respecto a la tipología de denuncias, en su mayoría son problemáticas que las y los usuarios experimentan por cuestiones técnicas propias del uso de la aplicación (bloqueo de cuentas, altas, carga de datos, inactividad de cuentas, error en tipeo de importes). Además, algunas problemáticas que ocurrieron con transferencias de dinero tuvieron que ver con cuestiones técnicas, por variaciones en los operadores bancarios (sistema Prisma por ejemplo), que fueron resueltos con facilidad. En cuestiones de reintegros del 30% que ofrece el programa, no existen reclamos o los mínimos que pudieron haber ocurrido fueron por falta de control de las y los usuarios en cuanto al tope mensual (\$5.000,00). Respecto de reclamos vinculados a potenciales "fraudes y/o estafas", algunos pocos que ocurrieron fueron debidamente asesorados de acuerdo al procedimiento para tal fin.
- b. Respecto de las acciones llevadas a cabo por esta Repartición Ministerial cabe destacar que se han implementado diversas medidas, tanto generales, desde campañas preventivas, de información y educación a usuarios para la prevención de posibles estafas, hasta individuales, consistentes en el asesoramiento y gestión de reclamos conforme competencias propias de la normativa consumeril. A fin de delimitar el ámbito de competencia material de este organismo, con el objeto de brindar precisión en la información suministrada, resulta necesario dejar expresado que conforme Decreto 2359/20 se instituye al Ministerio de Economía de la

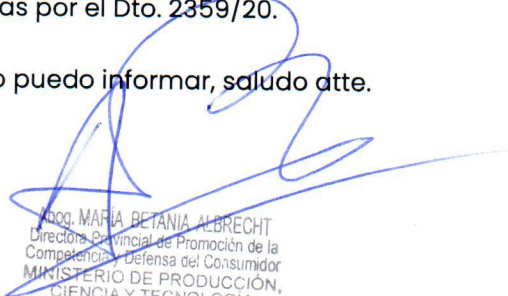
"LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"
"2022 - BICENTENARIO DE LA BANDERA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE"

Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología

Provincia como autoridad de aplicación del mencionado programa, siendo la función del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, en cuanto miembro de la Unidad de Gestión, la de articular con el Nuevo Banco de Santa Fe – en su calidad de Agente Financiero y de Caja Obligada – las condiciones de participación de las empresas y comercios en el Programa. A su vez en virtud de los Decretos 762/85, 850/94 y 149/19 la Dirección Provincial de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor dependiente de la Secretaría de Comercio Interior y Servicios, como autoridad de aplicación de la normativa consumeril.

- c. En cuanto a la posibilidad de ampliar el sistema de denuncias, es pertinente destacar que las mismas pueden ser efectuadas las 24 hs del día los 7 días de la semana, ya que mediante convenio que vincula a la provincia con la nación se dispuso el sitio web: <https://autogestion.produccion.gob.ar/consumidores>
No obstante la enunciada vía de reclamos, la Dirección Provincial ha dispuesto la línea 0800 555 6768 (opción 3) cuya función es asesorar a los consumidores santafesinos y en su caso otorgar un turno para su atención presencial y personalizada, amén de la posibilidad con la que cuenta el ciudadano de gestionar por sí mismo un turno en: <https://turnos.santafe.gov.ar/turnos/web/frontend.php/portada/index>
Finalmente, en cuanto en este apartado se consulta, la Provincia mediante convenio con los municipios y comunas ha creado 32 Oficinas Municipales y Comunales de Información al Consumidor, las cuales llevan a cabo su tarea diaria de manera cohesionada a través de la Red Provincial creada por Dto. 874/20, llevando a cabo una importante descentralización de competencias en la materia.
- d. En cuanto a los estándares de seguridad y calidad informática, reiteramos que por imperio del Dto. 2359/20 se instituye como autoridad de aplicación del programa Billetera Santa Fe al Ministerio de Economía, quedando acotada la participación del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología a lo expuesto en el punto b) del presente y desde luego, como autoridad de aplicación en materia de Defensa del Consumidor. De lo dicho se observa que la respuesta pretendida resulta ajena a esta Jurisdicción Ministerial, y más aún a esta Dirección Provincial.
- e. En cuanto a los términos contractuales, sólo podemos reiterar lo expuesto a lo largo del presente, en cuanto a la las competencias delimitadas por el Dto. 2359/20.

Siendo todo cuanto puedo informar, saludo atte.

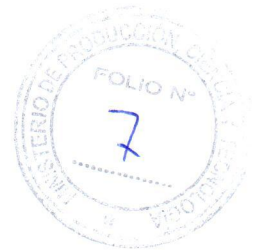

Dra. MARÍA BETANIA ALBRECHT
Directora Provincial de Promoción de la
Competencia y Defensa del Consumidor
MINISTERIO DE PRODUCCIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

"LAS MALVINAS SON ARGENTINAS"
"2022 - BICENTENARIO DE LA BANDERA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE"

Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología



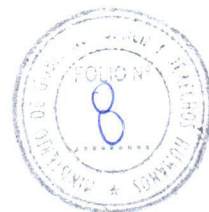
Santa Fe, "Cuna de la Constitución Nacional", 7 de Diciembre de 2022.-

Ref: Expte. N° 02001-0061007-5 – Cámara de Diputados de la Pcia. – Ref./Nota N.º 44001
pedido de informe sobre el crecimiento de estafas a usuarios del programa de beneficios
Billetera Santa Fe.-

Vistas las presentes actuaciones, y en un todo de acuerdo con lo informado por la Secretaría de Comercio interior y Servicios, pasen las mismas a la Dirección Provincial de Asuntos Legislativos, dependiente del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos.

Sirva la presente de atenta nota de estilo.


M. V. DANIEL COSTAMAGNA
MINISTRO DE PRODUCCIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA
PROVINCIA DE SANTA FE



PROVINCIA DE SANTA FE
Ministerio de Gobierno, Justicia y
Derechos Humanos

NOTA N°: -20428 SANTA FE 23 DIC. 2022

HONORABLE CÁMARA
DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En respuesta a la **Comunicación N° 28237/22** de esa Honorable Cámara remitida por el Poder Ejecutivo, en relación a informe vinculado a estafas a usuarios del Programa Billetera Santa Fe.

Se remite **Expediente N° 02001-0061007-5** con las tramitaciones administrativas de las áreas y autoridades competentes, en la cual obra la respuesta a fs. 04 a 06, avalada por el Ministro del área a fs. 07.

Sirva la presente de atenta nota de envío.

Abog. María Soledad Senn
Subsecretaría de Asuntos Legislativos
Ministerio de Gobierno,
Justicia y Derechos Humanos
Provincia de Santa Fe

Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos - Subsecretaría de Asuntos Legislativos
Casa de Gobierno - 2° Piso - (S3000DEE) Santa Fe
"2022 - BICENTENARIO DE LA BANDERA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE"