

Reporte de Sustentabilidad

2019

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE CÓRDOBA





ÍNDICE

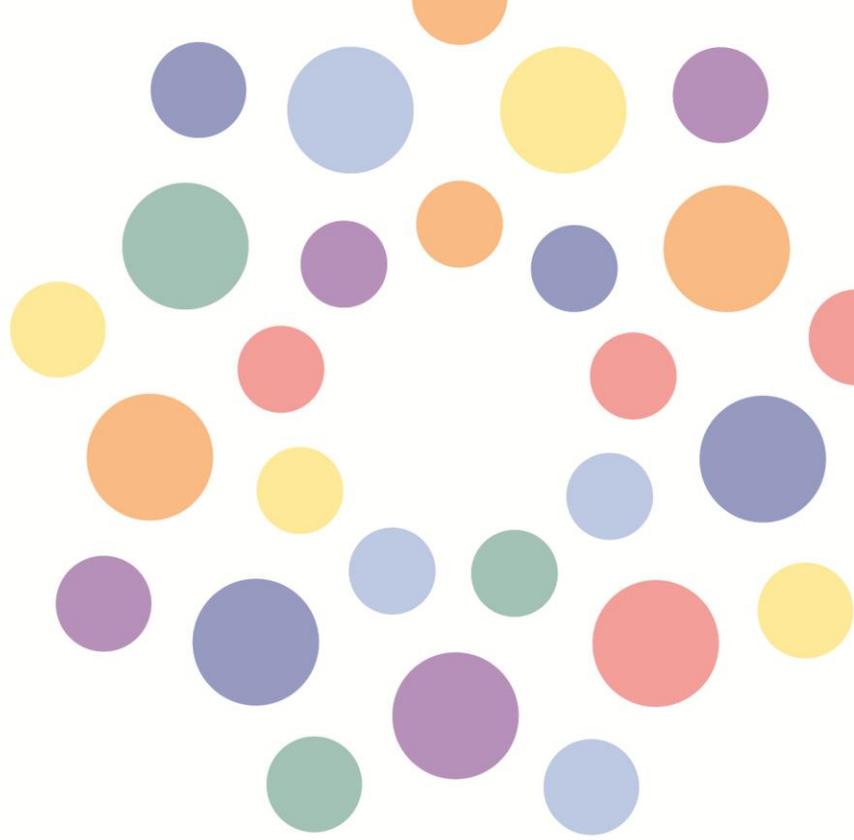
NUESTRO SEGUNDO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.....	7
Carta del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.....	9
Segundo Reporte de Sustentabilidad	12
Características de este Reporte de Sustentabilidad	13
NUESTRA IDENTIDAD.....	33
Perfil de la Institución.....	35
Misión, visión y valores.....	37
Nuestra gestión en números.....	38
Así funcionamos: Nuestro Organigrama.....	39
Secretarías del Defensor del Pueblo.....	40
Cumplimiento ético de las funciones.....	41
Nuestro equipo de trabajo	42
Formación profesional de nuestros colaboradores.....	52
DESARROLLO HUMANO SUSTENTABLE	55
Generando vínculos sostenibles	57
Nuestros grupos de interés	58
Vínculo con nuestros grupos de interés	60
Cómo nos comunicamos.....	62
La ciudadanía, eje de nuestro impulso.....	64
Promoviendo nuestras acciones.....	69
Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo.....	70
Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.....	75
Instituto de Ambiente del Defensor del Pueblo	81
Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo.....	84
Contribuimos con la Paz Social, Centro Público de Mediación Comunitaria.....	88
Comprometidos con la Educación	92
Universidad Popular	92
Programa Pasantías y Prácticas.....	93
Programa Navegación Segura por Internet.....	98

Programa Educación para la Seguridad Vial.....	101
Contribuimos al ejercicio de los derechos políticos	103
Más cerca de ciudadanos migrantes	105
DESEMPEÑO ECONÓMICO	107
Gestión Económica Sustentable.....	109
Presupuesto económico	110
Sistema de compras y contrataciones	111
Impactos económicos indirectos	113
Vínculos con nuestros proveedores	115
Dispositivos de control interno de los recursos	117
GESTIÓN AMBIENTAL.....	119
Comprometidos con el ambiente.....	121
Juntos cuidamos el ambiente	124
Promoviendo conocimientos del ambiente en los ciudadanos	128
Consumo responsable de los servicios	131
Consumo de energía eléctrica	131
Consumo de agua	132
Consumo responsable de los insumos	133
Parque informático	134
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	137









NUESTRO SEGUNDO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Reporte de Sustentabilidad - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



Carta del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

102-10, 102-12, 102-14



Damos a conocer nuestro Segundo Reporte de Sustentabilidad y Primera Comunicación de Involucramiento (COE) de Pacto Global, siendo ambas prácticas las que nos hemos comprometido a sostener en el tiempo. En este documento está plasmado el desempeño social, económico y ambiental de la Institución durante el año 2019.

El desafío de reportar nuestro desempeño implica incorporar nuevos aprendizajes a nuestro quehacer para el cumplimiento de los Estándares GRI, nuevas perspectivas para revisar lo actuado y nuevos objetivos y enfoques para redefinir y encarar nuevos proyectos.

Somos la primera Defensoría del Pueblo en el país en reportar bajo esta metodología. Nos comprometimos también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, alineando nuestra estrategia de trabajo a la Agenda 2030 “Transformar Nuestro Mundo” impulsando propuestas de responsabilidad social.

Además, somos parte de la Red Argentina del Pacto Global. Adherimos al respeto y promoción de los Principios para proteger los derechos humanos, garantizar mejores estándares laborales, preservar el medio ambiente y luchar contra la corrupción. Por eso, y tal como lo mencionara anteriormente, a lo largo de los capítulos y páginas que componen este Reporte verán reflejadas las acciones que emprendemos para cumplir y garantizar los diez principios de Pacto Global.

La sustentabilidad es una política transversal que se lleva a cabo con la convicción de que el ciudadano de hoy tiene la misma importancia que el ciudadano del futuro y optamos por incorporarla en nuestro trabajo diario, porque creemos que el resultado mejorará de manera sustancial la vida de todos los cordobeses.

Con estas premisas encaramos nuestro trabajo del 2019 desde todas las áreas, Programas e Institutos que integran la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Apostamos por un modelo de desarrollo sostenible para mejorar la convivencia social. Con nuestras acciones llegamos a más de 35.000 mil cordobeses, visitamos 547 escuelas y 76 localidades, y con diferentes formatos para tratar temas como adicciones, redes sociales, violencia de género, acoso escolar, entre otros. Profundizamos nuestro compromiso con la cultura de la paz, generando más espacios y procesos de diálogo participativo para la creación de ambientes favorables en el manejo y transformación de conflictos.

En el contexto de la situación socioeconómica del año 2019, participamos en Audiencias Públicas por las tarifas de los servicios esenciales con una clara y firme postura: la búsqueda de una relación acorde entre los ingresos de las familias y el gasto en materia de servicios públicos.

El ambiente, como medio legítimo para alcanzar el crecimiento sustentable es otro de nuestros ejes de gestión. La acción más destacable a este respecto es, sin duda, el dictado de diversas Diplomaturas y una Tecnicatura en temáticas ambientales, junto a la Universidad Nacional y la Universidad Católica de Córdoba. Con esta iniciativa hacemos nuestro aporte, no solo al desarrollo personal y laboral de los alumnos, sino también al desarrollo regional de las zonas donde los egresados implementan lo aprendido.

Los invito a conocer más sobre nuestras iniciativas y los aportes institucionales para el desarrollo sostenible, y a pensar en cuáles son las acciones que cada uno como individuo, como parte de una comunidad y como parte de una organización puede llevar a cabo para construir un presente y un futuro sostenible para todos.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Alberto Decara', with a long horizontal line extending to the left and a vertical line extending upwards to the right.

Mario Alberto Decara



Segundo Reporte de Sustentabilidad

102-46, 103-1

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba tiene el orgullo de presentar el Segundo Reporte de Sustentabilidad bajo metodología Estándares GRI.

El Primer Reporte realizado en el período anterior nos permitió evaluar nuestra gestión a la luz de parámetros de sustentabilidad a nivel internacional. Entendimos que reportar en materia de Sustentabilidad no solo se torna en un hermoso desafío sino también en una oportunidad de mejora a nivel interno y de nuestros servicios ofrecidos al ciudadano. Por eso, continuaremos de manera anual con esta tarea de reportar y publicar este Segundo Reporte que viene a materializar nuestro compromiso.

El presente Reporte refleja la sistematización de información, procesos, procedimientos e iniciativas llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo y su equipo de trabajo. Los contenidos responden a un análisis integral y a la recopilación de información llevada adelante por el equipo de funcionarios y empleados a cargo de la confección de este informe. En este proceso ha sido fundamental el aporte y la mirada de todos aquellos grupos de interés con los que se articula el trabajo del Defensor del Pueblo, tanto a nivel interno como externo.

Resulta necesario advertir que toda la información recopilada en el presente documento, corresponde al período que abarca desde el 1° de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019.

102-50, 102-52

Características de este Reporte de Sustentabilidad

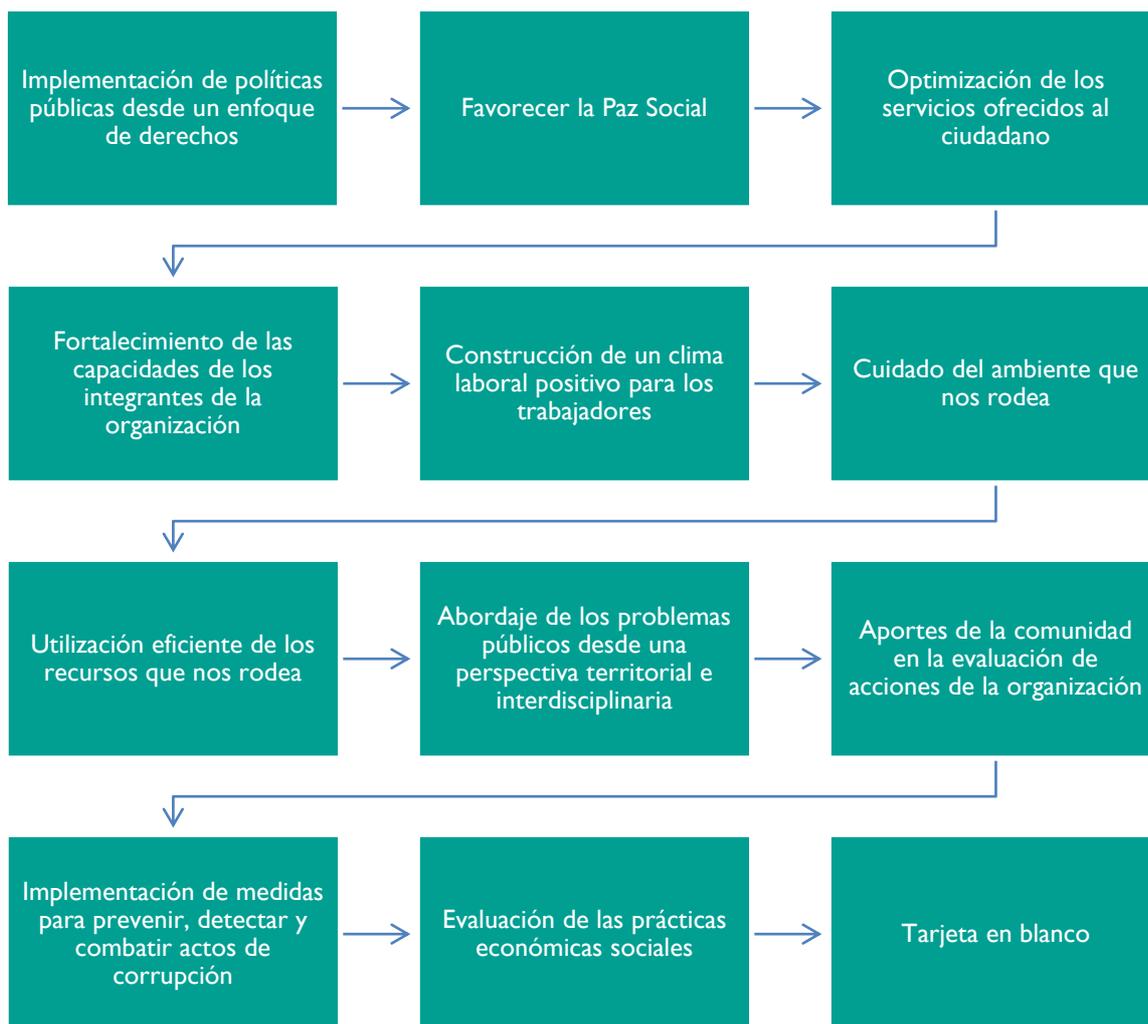
Temas materiales y cobertura

102,10, 102-46, 102-54, 103-1, 1

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Si bien la gran mayoría de los contenidos desarrollados en el presente Reporte responden a la mencionada metodología, se observa nuevamente nuestra intención de ir más allá y poner a disposición de la ciudadanía y todos nuestros grupos de interés la información estratégica que ha caracterizado al periodo a reportar.

El objetivo es claro: instalar el Reporte como una práctica organizacional que perdure en los años y gestiones futuras. Por eso, en la elaboración de este Segundo Reporte hemos asumido un protagonismo aún mayor que en el anterior. Acompañados por el equipo de especialistas de la Consultora Trasus Argentina, participamos de un Ciclo de Formación en metodología GRI, relevamiento de información, y otras cuestiones afines al Reporte de Sustentabilidad.

Identificar y definir cuáles son los aspectos materiales del trabajo que realiza el Defensor del Pueblo y su equipo resulta fundamental en la construcción de este Reporte. Por eso es que optamos nuevamente por la realización de una dinámica participativa con los mandos altos de la organización, en representación de todas las áreas que componen la institución. En la jornada se reflexionó sobre cuáles fueron los aspectos que se materializaron en el periodo a reportar, centrando la conversación especialmente sobre los aspectos que abordan y se desprenden de las tarjetas que fueron presentadas durante esta instancia.



102-46, 102-47

Contextualizando la reflexión en el periodo a reportar, se invitó a todos los participantes a que analicen las tarjetas presentadas y realicen una priorización teniendo en cuenta cómo y de qué forma se materializaron durante el año 2019. Por eso, se solicitó que piensen en cuáles fueron las más importantes, las que representaron la base y el eje de la gestión, cuáles las importantes y cuáles las que tuvieron menor importancia.



Como resultado de este intercambio de ideas, se logró un ordenamiento final de las tarjetas que reflejan los aspectos materiales prioritarios del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y de todo su equipo para el periodo a reportar.

A continuación, se desarrollará cada uno de ellos.

Temas materiales elegidos por la Institución

Como resultado de la jornada de mandos altos y medios implementada para trabajar en torno a la materialidad, se arribó a una priorización de los elementos que componen la misma. A continuación, se describirán los que fueron catalogados como muy importantes en la gestión del período a reportar:

1) Implementación de políticas públicas desde un enfoque de derechos

Todos los Programas, acciones diseñadas y emprendidas por el equipo del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba se realizan desde un enfoque de derecho. En este marco, se entiende que la defensa de los derechos humanos es un trabajo de todos los días y no un abordaje meramente abstracto. Este contenido material representa el eje desde el cual se diseñan, implementan y evalúan todas las acciones institucionales.

Está presente en el trabajo interdisciplinario como también en la articulación con otros actores de la sociedad. Posicionar la defensa y el trabajo por los derechos humanos representa un objetivo de la articulación con otras instituciones y organizaciones del Estado. En este marco, resulta importante destacar el trabajo realizado en pos de la declaración de servicios esenciales para la ciudadanía, las sugerencias ambientales alcanzadas al Estado Provincial en el marco de la construcción de rutas, las campañas en torno a la prevención de la violencia y a la promoción de una vida saludable.

2) Favorecer la paz social

La promoción y el favorecimiento de la paz social se encuentra vinculada también con todas las actividades que se realizan desde la Institución. De manera directa, encontramos ésta dimensión materializada en el trabajo que realiza el Centro Público de Mediación Comunitaria, en tanto promueve la convivencia mediante la utilización del instrumento de la mediación. Entendiendo la gran labor que se realiza desde el Centro, durante el período a reportar se evidenció un aumento significativo de este servicio en localidades del interior de la Provincia de Córdoba.

Además, encontramos este aspecto materializado de manera indirecta en otras acciones organizacionales. Desde el Área de Prensa se desarrollaron campañas que involucraban a los principales medios de comunicación presentes en el territorio provincial cuyo mensaje principal abordaba fuertemente la temática de la paz social. “Dialoguemos”, “Respetarnos”, “Comprendernos” fueron los valores difundidos en estas campañas, junto con el mensaje principal “Nos llevemos mejor”, que fue eje de trabajo. De esta forma, las campañas en torno a la convivencia escolar promovían que sus protagonistas se lleven mejor, las campañas en torno a la prevención de la violencia en el noviazgo perseguían el objetivo de mejorar la convivencia afectiva y las campañas en torno a las relaciones vía internet y mediante el uso de la tecnología también seguían este marco de trabajo.

Finalmente, es necesario destacar la investigación sobre Convivencia Social llevada a cabo por el Centro Público de Mediación Comunitaria y el Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo.

3) Optimización de los servicios ofrecidos al ciudadano

Entendiendo la naturaleza que caracteriza al Defensor del Pueblo como institución cuyo principal objetivo es velar por la defensa de los derechos humanos y garantizar el correcto funcionamiento de las organizaciones de la administración pública, la optimización de los servicios ofrecidos al ciudadano forma parte del trabajo desde la Institución y de su articulación con otros actores sociales.

En cuanto al trabajo realizado con el ciudadano de manera directa, todos los colaboradores del Defensor del Pueblo entienden que su tarea no solo se limita a informar sobre procedimientos, actores y plazos vinculados a sus reclamos; sino que la tarea de acompañamiento se torna fundamental para garantizar la solución del problema. Las consultas que llegan al Centro Público de Mediación Comunitaria son atendidas de manera privada para garantizar anonimato y promover la confianza en el diálogo. Aquellas consultas cuya solución es más compleja debido a los procedimientos administrativos, cuentan con el acompañamiento por parte de un colaborador del Defensor. En este marco, asesoramiento y acompañamiento forman parte esencial del trabajo realizado con cada ciudadano que acude a las oficinas del Defensor del Pueblo. El acompañamiento se realiza para garantizar y facilitar el acceso a procedimientos administrativos complejos, largos y de los cuales se tiene desinformación en la mayoría de los casos.

En este sentido, el equipo del Defensor oficia como puente: conecta a los responsables del otorgamiento de los servicios públicos con los ciudadanos.

Además, la elaboración de índices confiables y sólidos técnicamente por parte del Instituto de Estadísticas, representa un insumo fundamental en la generación de políticas públicas que atienden necesidades puntuales.

4) Fortalecimiento de las capacidades de los integrantes de la organización

El fortalecimiento de las capacidades de los integrantes que forman parte del equipo que acompañan al Defensor del Pueblo se implementa mediante tres acciones principales.

En primer lugar, mediante la promoción de capacitaciones a cada uno de los integrantes. En este marco, se valora que realicen capacitaciones y participen de espacios de formación. Esto se materializa en mayor flexibilización en los horarios de trabajo,

otorgamiento de licencias por estudio, licencias por participación en Congresos, entre otras acciones afines.

En segundo lugar, se realizan capacitaciones internas implementadas por cada una de las áreas de acuerdo a las necesidades técnicas de formación del equipo.

Finalmente, el otorgamiento de capacitaciones generales a todo el equipo del Defensor forma parte también de este aspecto material.

Por otro lado, se entiende que el fortalecimiento de las capacidades excede los espacios de formación y se materializa de manera concreta en otorgamiento de confianza a los colaboradores, capacidad de escucha y acompañamiento en cada caso en particular.

En cuanto a los aspectos materiales caracterizados como importantes, se detalla lo siguiente:

1) Construcción de un clima laboral positivo para los trabajadores

La construcción de un clima laboral positivo está determinada en gran medida por el trabajo realizado en torno a la formación de los colaboradores. Durante el período a reportar se realizó un cambio significativo en la infraestructura de las oficinas, en donde muchas áreas fueron reubicadas a un nuevo edificio, contando con mayor y mejor espacio para desarrollar sus tareas diarias.

Además, la escucha permanente, la apertura a nuevas ideas, el apoyo constante en cuestiones personales, el trabajo en torno a la conciliación vida personal – trabajo, adaptación de procedimientos institucionales, la generación de espacios informales de encuentro y las reuniones de equipo, entre otras acciones similares.

2) Cuidado del ambiente que nos rodea

El ambiente, su cuidado y protección, resulta fundamental en la gestión del Defensor del Pueblo. Desde la creación del Instituto de Ambiente, el trabajo en torno a la cuestión ambiental se materializó de manera efectiva.

Por esta razón, es que se torna indispensable destacar las acciones emprendidas en el marco de las buenas prácticas internas: recolección de materiales reciclables como papel

y tapitas plástica. El Programa de despapelización ha ido en crecimiento desde su implementación, junto con la optimización del uso de folletería.

Puertas para afuera, se materializan muchas acciones vinculadas a este aspecto: sugerencias en torno al enterramiento de Residuos Sólidos Urbanos y asesoramiento al Tribunal Superior de Justicia en torno a esta temática.

3) Utilización eficiente de los recursos económicos

Teniendo en cuenta que el contexto macroeconómico que caracterizó al periodo a reportar fue muy complejo, el equipo del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba ha realizado una utilización a conciencia de todos y cada uno de los recursos disponibles. Por ello la planificación del ejercicio de cada año se torna fundamental para la previsión de los gastos y la utilización de todos los recursos.

Es fundamental destacar cómo la administración económica financiera se ajusta a todo lo que la normativa indica.

4) Abordaje de los problemas públicos desde una perspectiva territorial e interdisciplinaria

Partir del contexto, sus particularidades y necesidades representa la clave primordial del diseño e implementación de todos los Programas y acciones del Defensor del Pueblo. En este marco, existe una gran capacidad de flexibilizar las acciones para adaptarlas a las necesidades del contexto, y así garantizar el éxito de su implementación.

Durante el periodo a reportar, se evidenció una presencia mayor del equipo del Defensor y su maleta de acciones en localidades del interior provincial. El abordaje interdisciplinario resulta fundamental como herramienta integral de trabajo. Solo mediante las múltiples miradas es posible evidenciar cuál y cómo es la mejor intervención según el caso.

En cuanto a los aspectos materiales caracterizados como menos importantes, se detalla lo siguiente:

1) Aportes de la comunidad en la evaluación de acciones de la organización

Todas las opiniones de los grupos de interés externos al Defensor del Pueblo son tenidas en cuenta para evaluar las acciones institucionales. Dado que el accionar del Defensor

está determinado de manera expresa por las legislaciones que le dan surgimiento, se están instrumentando algunas acciones para profundizar este aspecto en la medida en que se posible.

2) Implementación de medidas para prevenir, detectar y combatir actos de corrupción

El cumplimiento de manera estricta de lo que indica la normativa es para todo el equipo del Defensor del Pueblo un supuesto sobre el que se funda todo el trabajo de cada una de las áreas que lo componen. En este marco, la presentación de rendición de cuentas de manera periódica al Tribunal de Cuentas, el Informe anual de gestión ante la Legislatura de la Provincia de Córdoba, la aprobación de resoluciones para dar marcha a nuevas acciones, la rendición de viáticos y la revisión realizada por cada uno de los referentes de área.

De esta forma, el control cruzado de gastos, la fiscalización final y el análisis de varios presupuestos para determinar una erogación son algunos de los ejemplos en los que se materializa este aspecto.

3) Evaluación de las prácticas económicas, sociales y ambientales de los proveedores

Teniendo en cuenta los requerimientos solicitados por la administración pública provincial, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba no contrata proveedores que presenten incumplimiento con la normativa de contratación. Por ello, todos los proveedores están en regla con impuestos provinciales y no presentan registro de comportamiento inadecuado con alguna organización provincial.

En este marco, la evaluación de las prácticas económicas, sociales y ambientales de los proveedores continúa representando un desafío para la organización.

Presencia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

103-2

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) surgen como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para el año 2030, que incluye a todos los sectores presentes en el escenario mundial: gobiernos de distintos niveles, sector público y privado, organizaciones de la sociedad civil.

Por la naturaleza que caracteriza a la institución, cuyo principal objetivo es velar por la defensa de los derechos humanos y garantizar el correcto funcionamiento de los organismos de la administración pública, el Defensor junto a los mandos altos y medios llevaron adelante una jornada reflexiva y participativa, donde seleccionaron las metas de los ODS a los que la Institución aporta de manera significativa a través de sus acciones.



A continuación, se detallan los 7 Objetivos de Desarrollo Sostenible seleccionados para trabajar:



Objetivo de Desarrollo Sostenible N°3:

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Metas de este objetivo a las que el Defensor contribuye significativamente:

3.4) Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

3.5) Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.

3.6) Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

3.8) Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esencial de calidad y el acceso a medicamentos y vacuna seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

3.9) Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.

Garantizar una vida sana forma parte esencial del trabajo del Defensor del Pueblo, representa uno de los derechos humanos fundamentales para el desarrollo de toda vida humana. Por tal motivo, desde la institución se trabaja de manera directa en este Objetivo de Desarrollo Sostenible y las metas especificadas anteriormente mediante las campañas de concientización emprendidas desde el Instituto de Género, las capacitaciones organizadas en torno a la temática de salud mental, el Programa de Primeros Auxilios, el trabajo que se realiza desde el Instituto de Prevención de Adicciones, las campañas de promoción y concientización desde el Programa de Educación para la Seguridad Vial, la atención directa desde el Área Salud a las demandas de los ciudadanos en torno a los reclamos relacionados con la agilización de entrega de

medicamentos, insumos médicos, prótesis y turnos para diferentes especialidades y el trabajo realizado desde el Instituto Ambiente en relación a la problemática de Alta Córdoba y de Bajo Grande.



Objetivo de Desarrollo Sostenible N°4:

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Metas de este objetivo a las que el Defensor contribuye significativamente:

4.4) Aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

4.5) Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.

El trabajo en torno a la educación representa uno de los pilares del eje de gestión del Defensor del Pueblo. La educación es transversal a todos los Institutos, Programas, Proyectos y acciones que se emprenden. Desde la institución se trabaja de manera directa en este Objetivo de Desarrollo Sostenible y las metas especificadas anteriormente a través del Programa de Prácticas y Pasantías, la Universidad Popular, las Diplomaturas ambientales y las capacitaciones docentes con perspectiva de género.



Objetivo de Desarrollo Sostenible N°5

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Metas de este objetivo a las que el Defensor contribuye significativamente:

5.1) Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

5.2) Eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas en el ámbito público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

5.4) Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia.

5.5) Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

El trabajo en torno a la igualdad de género distingue en gran parte al trabajo realizado desde la institución. El empoderamiento de la mujer y las niñas en todos los niveles, las campañas de formación de multiplicadores contra la violencia, no discriminación, No a la Trata, el trabajo de concientización realizado desde las redes sociales y la promoción de leyes de educación integral forman parte del aporte que realiza el Defensor del Pueblo a las metas seleccionadas.





Objetivo de Desarrollo Sostenible N°10

Reducir la desigualdad en y entre los países

Metas de este objetivo a las que el Defensor contribuye significativamente:

10.2) Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

10.3) Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.

10.4) Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.

10.5) Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos.

10.7) Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas.

Trabajar en la promoción, protección y resguardo de los derechos implica necesariamente trabajar para reducir desigualdades. Por esto, toda la labor realizada desde la institución impacta de manera directa en las metas anteriormente señaladas mediante campañas en la vía pública, la promoción de leyes de protección, la promoción del diálogo que se realiza desde el Centro Público de Mediación Comunitaria, el relevamiento de personas en situación de calle y el trabajo con migrantes venezolanos.



Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 11

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Metas de este objetivo a las que el Defensor contribuye significativamente:

11.1) Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

11.2) Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, mediante la ampliación del transporte público, prestando atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

11.6) Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

11.7) Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

Gestionar y mediar los instrumentos necesarios para construir una Provincia de Córdoba más inclusiva, segura, resiliente y sostenible es otro eje de gestión del Defensor del Pueblo. El aporte a las metas identificadas se realiza mediante la respuesta a las consultas recibidas en las que se gestiona ante los organismos competentes los reclamos en torno a los servicios básicos. Desde el Programa Educación para la Seguridad Vial, a través de los talleres para que los jóvenes obtengan su primera licencia de conducir, los reclamos recibidos en torno a la señalización y estado de rutas, las propuestas y seguimiento del transporte urbano como uno de los servicios públicos esenciales. A estas acciones se suman también gestiones de corte ambiental en torno al seguimiento del estado de contaminación del Río Suquía, la propuesta realizada desde el Defensor para el tratamiento de los Residuos Sólidos Urbanos y la plantación de árboles, recolección de basura para la recuperación y embellecimiento del paseo en Barrio Juan Pablo II.



Objetivo de Desarrollo Sostenible N°16

Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas

Metas de este objetivo a las que el Defensor contribuye significativamente:

16.1) Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.

16.2) Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.

16.3) Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

16.5) Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6) Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.10) Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

La construcción de sociedades justas y pacíficas toma forma en el trabajo que realiza el Defensor del Pueblo a través de sus Institutos y Programas. Es posible evidenciar el impacto directo en las metas indicadas anteriormente en la campaña de multiplicadores contra la violencia en el noviazgo adolescente, el programa de concientización sobre el delito de trata de personas, la campaña contra el acoso escolar y el trabajo realizado desde el Centro Público de Mediación Comunitaria vinculado a la resolución de conflictos entre privados y públicos de forma gratuita. Además, es posible identificar un fuerte trabajo interno para fortalecer al Defensor como institución garante de los derechos de los cordobeses mediante la implementación de normas ISO en el Centro Público de Mediación, la incorporación del Reporte de Sustentabilidad como práctica habitual y la Adhesión a Pacto Global.



Objetivo de Desarrollo Sostenible N°17

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Metas de este objetivo a las que el Defensor contribuye significativamente:

17.7) Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo.

17.16) Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

17.17) Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

El Defensor del Pueblo ocupa un rol importantísimo en la articulación de esfuerzos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el resguardo de los derechos humanos y la calidad de prestación de los servicios públicos a todos los cordobeses. En este marco, aporta de manera directa a las metas señaladas mediante Convenios con otras Instituciones, como el Convenio firmado con la Universidad Católica de Córdoba para las Diplomaturas en Energías Renovables y Eficiencia Energética y Fotovoltaica-Termosolar, el Proyecto de generación de un corredor ambiental en el Departamento de Punilla, la participación activa en localidades del territorio cordobés y en el trabajo mancomunado con Municipios, Ministerios, Universidades, Escuelas, ONG, Asociaciones profesionales y otros grupos de interés con los que la institución trabaja a diario.

En el año 2000, Naciones Unidas propone la iniciativa de Pacto Global, promoviendo el compromiso del sector privado, público y organizaciones de la sociedad civil en alinear sus acciones a una serie de 10 Principios que cubren distintas temáticas como son los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



En el mes de marzo de 2019, el Coordinador de la Red Argentina, Lic. Flavio Fuertes, nos dio la bienvenida, como miembros de la Red Argentina del Pacto Global, alineando todas nuestras acciones y así asegurar el cumplimiento con estos Principios.

Por ello, este Reporte responde al cumplimiento de los requerimientos GRI como también se constituye en la primera Comunicación de Involucramiento (COE) de la institución al Pacto Global.

Reconocemos que la COE tiene como pilares la transparencia, la mejora continua y la responsabilidad pública, y que obtenemos como beneficios, una mejor credibilidad y participación de nuestra institución en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Como Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, reconocemos y asumimos cada uno de estos Principios, generando un espacio abierto, participativo y democrático, para intercambiar información y conocimientos, desarrollar herramientas y habilidades para la puesta en marcha de cada uno de los Principios de Pacto Global.

Somos conscientes que esta iniciativa de responsabilidad social, nos involucra y nos compromete aún más a cumplir con los principios vinculados a la protección de los derechos humanos, garantizar mejores estándares laborales, preservar el ambiente y luchar contra la corrupción.

A lo largo del Reporte, veremos el vínculo que tiene cada sección con los Principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



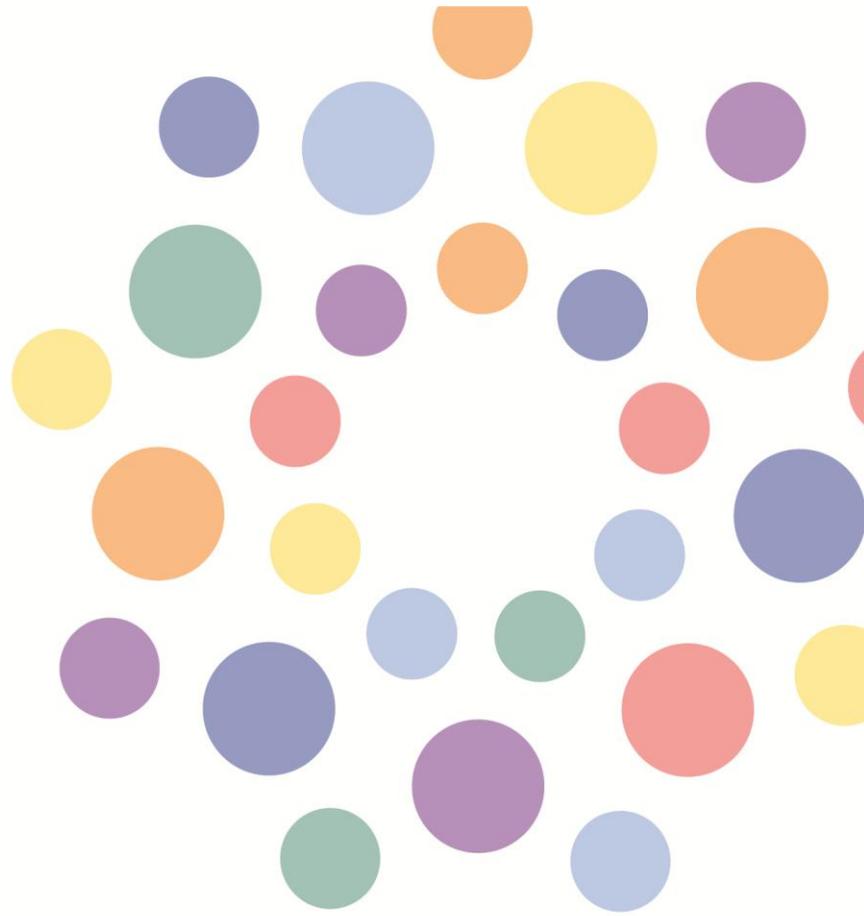


El Defensor del Pueblo y su equipo directivo evalúan su gestión de manera continua, cada uno de los encargados de Áreas, Institutos y Programas, mantiene semanalmente, reuniones estratégicas con sus colaboradores, donde se reflexiona, diagrama y evalúa los objetivos y las metas organizacionales.

La planificación del presupuesto anual es una de las instancias de evaluación de los enfoques de gestión, puesto que se realiza una proyección de los egresos en función de las tareas planificadas para el siguiente período.

La presentación ante la Legislatura de la Provincia del Informe Anual, se constituye en otra instancia en donde se pone de manifiesto cada una de las acciones, actividades, campañas de sensibilización e información que son impulsadas por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.





NUESTRA IDENTIDAD

Reporte de Sustentabilidad - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba





DEFENSOR DEL PUEBLO

de la Provincia de Córdoba

Perfil de la Institución

102-1, 103-2



El Defensor del Pueblo es una institución con rango constitucional, con autonomía funcional e independiente del Gobierno Provincial, que actúa con plena libertad de criterio e independencia.

En la Segunda parte de la Constitución Provincial, en el Capítulo Quinto, el Artículo N° 124 determina que “La Legislatura con el voto de los dos tercios de sus miembros designa al Defensor del Pueblo, como comisionado para la defensa de los derechos colectivos o difusos, la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos y la aplicación en la administración de las leyes y demás disposiciones, de acuerdo con lo que determine la ley.

Goza de las inmunidades y privilegios de los legisladores, dura cinco años en sus funciones y no puede ser separado de ellas sino por las causales y el procedimiento establecido respecto al juicio político.”

Dónde nos encontramos

Para hacer valer los derechos de los ciudadanos cordobeses estamos en:



**Deán Funes N° 352/354
Córdoba Capital - Argentina**



0800-777-0337



defensordelpueblo@cba.gov.ar



www.defensordelpueblo.com

102-3, 102-53



Misión, visión y valores

102-2, 102-16



Nuestra identidad como institución defensora de los derechos colectivos y difusos de los ciudadanos de Córdoba, caracteriza a la gestión a través de:

Misión

Garantizar la protección, defensa y promoción de los derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución de la Provincia de Córdoba y leyes en general. Supervisar la eficacia en la prestación de servicios públicos provinciales. Defender los derechos colectivos y difusos. Velar por la correcta aplicación de leyes y procedimientos por parte de la administración pública provincial.

Visión

Una sociedad democrática, equitativa y sustentable, en la que todos los ciudadanos tengan completo goce de sus derechos humanos.



6908 Consultas ciudadanas

12 Sedes

4
Institutos

1 Centro
Público de
Mediación
Comunitaria

1800
Audiencias de
Mediación

214 Foros,
Jornadas,
Talleres



Así funcionamos: Nuestro Organigrama

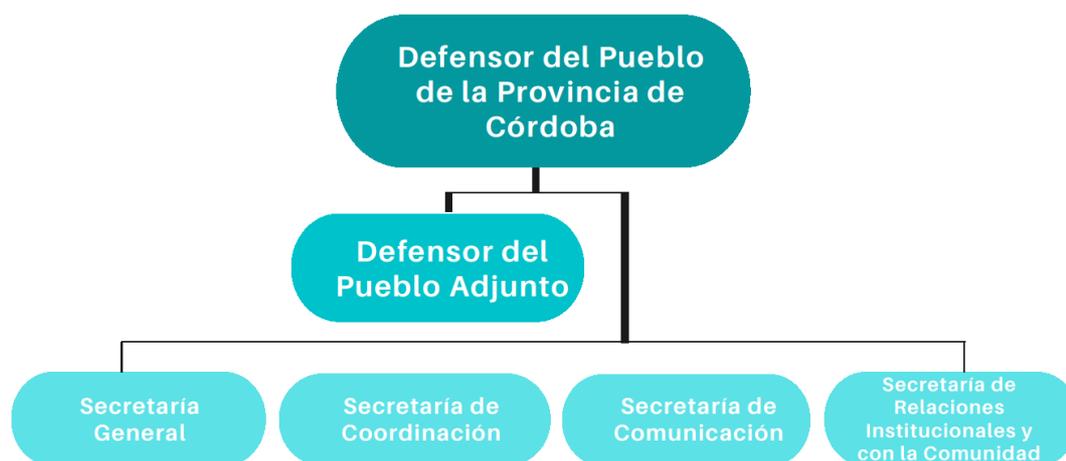
102-18, 102-19

El Defensor del Pueblo tiene a su cargo las relaciones institucionales, la representación del órgano y las decisiones finales sobre todas las funciones otorgadas por la Constitución Provincial, a través de la firma de decretos y resoluciones. Designa y/o contrata a todo el personal y delega las funciones que considere conveniente en el Defensor Adjunto y Secretarías, incluyendo los temas referidos a lo económico, social y ambiental.

El Defensor Adjunto, sustituye al Defensor en su ausencia, lo representa cuando lo determine y colabora directamente con él en el cumplimiento de sus fines, actuando en todos los asuntos delegados.

Las Secretarías tienen funciones y estructuras internas diferentes, dando el soporte necesario al Defensor del Pueblo en el cumplimiento de sus objetivos.

A través de la Resolución N° 9.752 del año 2014, se establece la siguiente estructura orgánica jerárquica:



Secretarías del Defensor del Pueblo

102-20

Las cuatro Secretarías cuentan con una estructura interna que posibilita el óptimo funcionamiento de las responsabilidades y funciones del Defensor del Pueblo, ocupándose según sus competencias de los temas económicos, sociales y ambientales, que son reportados de manera periódica mediante informes cualitativos y cuantitativos.

Secretaría General

- Área de Recursos Humanos
- Área de Administración
- Atención al Ciudadano
- Programa Pasantías y Prácticas
- Centro Público de Mediación

Secretaría de Coordinación

- Instituto de Género y Promoción de la Igualdad
- Instituto de Estadísticas
- Instituto de Ambiente
- Instituto de Prevención de Adicciones

Secretaría de Comunicación

- Área de Prensa
- Área de Comunicación
- Área de Diseño

Secretaría de Relaciones Institucionales y con la Comunidad

Cumplimiento ético de las funciones

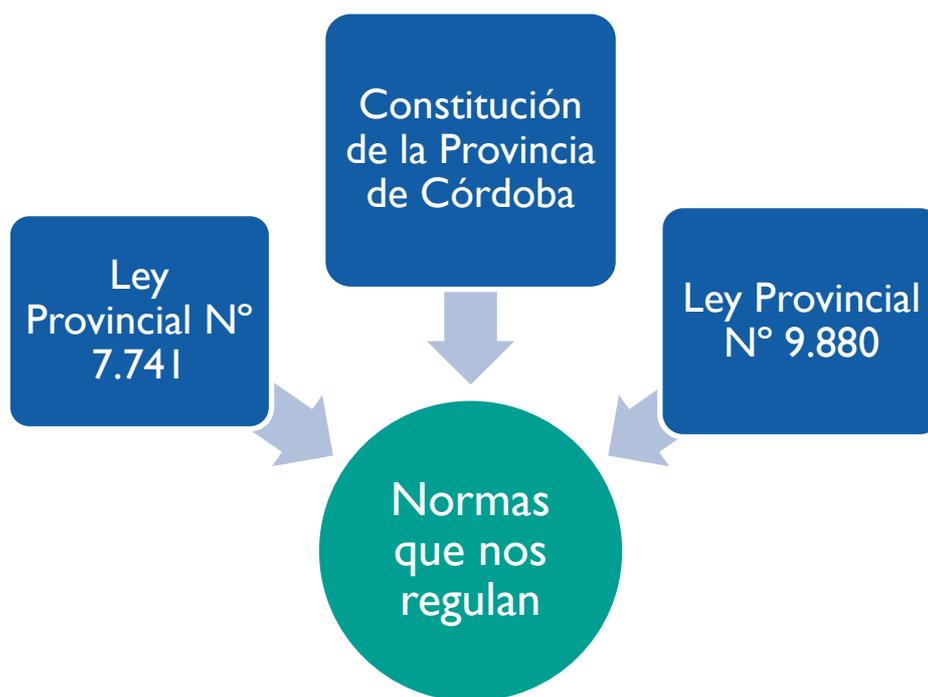
102-2, 102-6



La figura del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba se incorpora con la reforma de la Constitución Provincial del año 1987 en su Artículo N° 124.

La Ley Provincial N° 7.741, “Defensoría del Pueblo”, sancionada en el año 1988, da la operatividad a la cláusula constitucional. En los 21 Artículos, se detallan los requisitos para la designación, duración del mandato, alcance, inmunidad, privilegios, remuneraciones y la facultad para designar Defensor Adjunto, asesores, secretarios y colaboradores.

La Ley Provincial N° 9.880 “Estatuto escalafón para el personal del Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba”, sancionada en el año 2010, regula la gestión laboral de nuestro equipo de colaboradores. Los 123 Artículos enumeran la clasificación del personal, ingreso y egreso, incompatibilidades, derechos, deberes y régimen disciplinario.



Nuestro equipo de trabajo

102-7, 102-8, 402-1

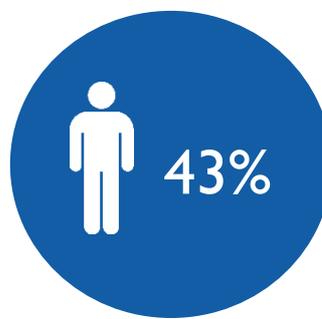
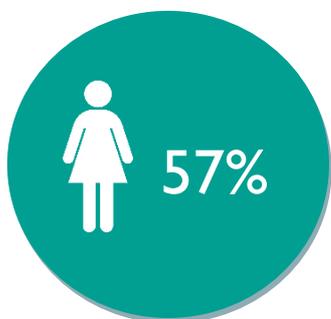


Todas nuestras prácticas pueden alcanzarse a través del compromiso y profesionalismo de cada uno de nuestros colaboradores. Desde la institución, nos ocupamos y preocupamos constantemente por el bienestar, generando un buen clima laboral, propiciando espacios de escucha y participación, formación interna y promoción de formación externa con el objetivo de potenciar las habilidades.

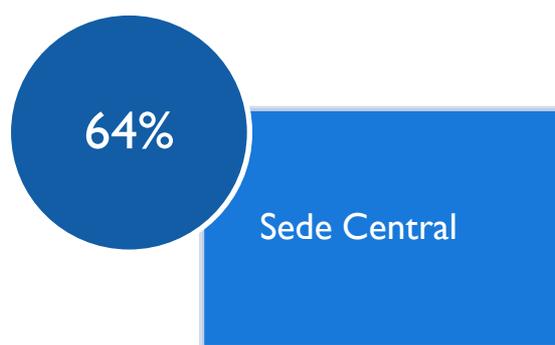
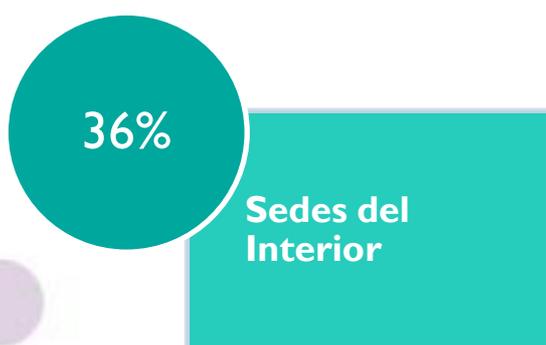
Apuntamos a que todo cambio operativo sea instrumentado sin cercenar los derechos de nuestros colaboradores, velando por el desarrollo pleno y eficaz de las tareas.

A continuación, los gráficos muestran la distribución de nuestros colaboradores según distintas categorías.

COLABORADORES SEGÚN GÉNERO



COLABORADORES SEGÚN LUGAR DE TRABAJO



COLABORADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATACIÓN



COLABORADORES SEGÚN RANGO ETARIO Y GÉNERO

26% de las mujeres son menores de 30 años
51% de las mujeres tienen entre 30 y 50 años
23% de las mujeres son mayores de 50 años

29% de los hombres son menores de 30 años
48% de los hombres tienen entre 30 y 50 años
23% de los hombres son mayores de 50 años

COLABORADORES SEGÚN MÁXIMO NIVEL DE FORMACIÓN POR GÉNERO

5% de las mujeres cuenta con estudios primarios
44% de las mujeres cuenta con estudios secundarios
51% de las mujeres cuenta con estudios terciarios / universitarios

3% de los hombres cuenta con estudios primarios
49% de los hombres cuenta con estudios secundarios
48% de los hombres cuenta con estudios terciarios / universitarios

COLABORADORES SEGÚN JERARQUÍA

<p>79% de las mujeres son personal de ejecución</p> <p>19% de las mujeres son mandos medios</p> <p>2% de las mujeres son mandos altos</p>	<p>81% de los hombres son personal de ejecución</p> <p>14% de los hombres son mandos medios</p> <p>5% de los hombres son mandos altos</p>
--	--

405-I

COLABORADORES SEGÚN JERARQUÍA Y DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Mandos altos	Mandos medios	Personal de ejecución,
El 33% son mujeres	El 64% son mujeres	El 56% son mujeres
El 67% son hombres	El 36% son hombres	El 44% son hombres

Escuchamos a nuestro grupo de colaboradores



La generación de un buen clima de trabajo representa uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión interna. Entendemos que escuchar a nuestros colaboradores es la clave para generar buenas prácticas y procesos de mejora interna. Por esto es que continuamos con la práctica de evaluar el clima laboral, pero en esta oportunidad alcanzando todas las áreas que forman parte del equipo de trabajo del Defensor del Pueblo.

Durante el último mes del período a reportar enviamos a nuestros colaboradores la encuesta de clima laboral para que la misma sea respondida de manera anónima y libre. Dado que casi la totalidad de nuestros colaboradores respondió la encuesta, los resultados de la misma cuentan con un nivel de confianza del 99%.

A continuación, compartimos algunos de los resultados principales en todas las categorías evaluadas:

“En mi sector existe un buen clima laboral”	87%
“Cuando empecé en el sector, recibí suficiente información sobre éste y las funciones que realizo”	82%
“Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo”	90%
“Tengo autonomía para trabajar”	78%
“Quién está a cargo de mi sector es claro y específico cuando define los objetivos de trabajo”	76%
“Me siento orgulloso de trabajar en la Institución”	83%

Derechos de nuestros colaboradores

401-2, 409-1



La gestión laboral de todos nuestros colaboradores se regula a través de la Ley Provincial N° 9.880 “Estatuto escalafón para el personal del Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba”. El Decreto N° 784/90, equipara los cargos del Defensor del Pueblo con el Poder Legislativo.

Como lo establece el Artículo N° 9, ninguna persona puede ser privada de ingresar por motivos de sexo, raza, religión, políticos o ideológicos, (no discriminación) en consonancia con las recomendaciones impartidas en el Principio N° 6 del Pacto Global.

Los impedimentos para el ingreso, se encuentran en el Artículo N° 42 y van de la mano de la transparencia que caracteriza la gestión del Defensor del Pueblo.

DERECHO A REMUNERACIÓN JUSTA

202-I, 405-2

Nuestros colaboradores tienen derecho a una justa retribución de sus servicios con arreglo a las escalas que se establezcan en función de la categoría de revista o a las disposiciones contractuales. Las diferencias salariales de todos los colaboradores se deben, únicamente, a cuestiones vinculadas a su escalafón, quedando exenta cualquier diferencia vinculada al género, raza, religión, elementos políticos o ideológicos.

Durante el período a reportar el monto del salario de la categoría más baja fue de \$32.647,57 pesos, 158% mayor al Salario Mínimo, Vital y Móvil¹ vigente para el mes de diciembre de 2019.

DERECHO A ASOCIACIÓN Y AGREMIACIÓN

407-I

El Sindicato de Empleados Legislativos (SELC) es la asociación gremial en la que todos nuestros colaboradores aseguran la defensa de sus derechos y el desarrollo de actividades culturales, asistenciales, deportivas y de recreación, gozando del derecho a la negociación colectiva, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

¹ Para calcular este porcentaje, se utilizó el Salario Mínimo Vital y Móvil de Nación (SMVM) a diciembre de 2019, igual a \$16.875 por mes. Dado que dicho salario corresponde a una jornada de 8 horas y la jornada de trabajo del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es de 6 horas, el salario mínimo local se ubicaría en este caso en \$ 12.656.

El salario bruto de la categoría inicial del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es igual a \$32.647,57 por mes por lo que sería superior en un 158%.

En el marco del proceso inflacionario que vivió nuestro país, durante el año 2019, se firmaron diferentes acuerdos de aumentos salariales siempre acompañando los índices inflacionarios.

En el período a reportar siete (7) colaboradores estaban afiliados al Sindicato de Empleados Legislativos de Córdoba (SELC), arbitrándose los medios necesarios para efectuar los descuentos de cuota sindical en sus respectivos haberes.

DERECHO A JUBILACIÓN

201-3

De acuerdo al Artículo 38 de la Ley N° 9.880 “Estatuto escalafón para el personal del Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba”, nuestros colaboradores tienen el derecho a jubilarse conforme lo establece las leyes previsionales de nuestra Provincia.

Indicadores laborales

401-3



De acuerdo a lo estipulado en el Artículo N° 28 del Estatuto escalafón, destacamos los derechos de todos de nuestros colaboradores, en el marco de licencias y permisos remunerados.

DERECHO A LICENCIAS

- Anual, teniendo en cuenta los años de antigüedad.
- Permisos remunerados por: accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, razones de salud, matrimonio, maternidad o guarda para adopción; paternidad; enfermedad grave de familiar a cargo o cuando éste necesite atención permanente del agente, fallecimiento de familiar, examen, cambio de domicilio,

donación de sangre, piel u órganos, participación en eventos deportivos no remunerados; razones gremiales; participación en congresos y capacitación.

- No remuneradas, sin goce de haberes por cargos electivos o políticos de mayor jerarquía, representación gremial, enfermedad de un familiar a cargo (una vez agotada la licencia remunerada), capacitación, participación de eventos deportivos remunerados.

Las licencias otorgadas durante el período a reportar fueron las siguientes:

Licencias del período		
I Licencia por Maternidad (180 días corridos totales por normativa)	I Licencia por Paternidad (5 días hábiles por normativa)	I Licencia por Matrimonio (15 días hábiles por normativa)

Todos nuestros colaboradores que tomaron sus licencias por las causas especificadas en el cuadro, se reincorporaron en el mismo período a reportar.

Tasa de índice de incorporación y de rotación

401-1

Para el Defensor del Pueblo resulta fundamental trabajar con un equipo de colaboradores competentes, que compartan los valores organizacionales y estén fuertemente comprometidos con la defensa de los derechos humanos.

En el período a reportar, como sucedió en el año anterior, la tasa de incorporación fue superior al índice de rotación:

Tasa de Incorporación

16.07%

*El índice de incorporación total fue de % **16.07%***

*El índice de incorporación de trabajadoras fue de **16.84%***

*El índice de incorporación total de trabajadores fue de **15.07%**.*

*El índice de incorporación de agentes menores a 30 años fue de **16.33%**.*

*El índice de incorporación de agentes entre 30 y 50 años fue de **20.78%**.*

*El índice de incorporación de agentes de más de 50 años fue de **7.50%**.*

*El índice de incorporación de agentes en la sede central fue de **13.89%**.*

*El índice de incorporación de agentes en otras sedes fue de **20.00%**.*

Por su parte, el índice de rotación, aunque se comportó de manera similar al de incorporación, fue inferior:

Tasa de rotación

14.88%

*La tasa de rotación total fue de **14.88%**.*

*La tasa de rotación de trabajadoras fue de **12.63%**.*

*La tasa de rotación de trabajadores fue de **17.81%**.*

*La tasa de rotación de agentes menores a 30 años fue de **20.41%**.*

*La tasa de rotación de agentes entre 30 y 50 años fue de **12.99%**.*

*La tasa de rotación de agentes de más de 50 años fue de **12.50%**.*

*La tasa de rotación de agentes en la sede central fue de **11.11%**.*

*La tasa de rotación de agentes en otras sedes fue de **21.67%**.*

² El índice de incorporación y rotación se calculó de la siguiente manera: cantidad de ingresos/total de trabajadores * 100. Por su parte, la tasa de rotación se calculó: cantidad de egresos/total de trabajadores * 100.



El compromiso del Defensor del Pueblo con la salud, la seguridad en el trabajo y el bienestar de todos sus colaboradores se pone de manifiesto en las normas técnicas y medidas sanitarias precautorias para prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos, como medio de lucha contra los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a los efectos de obtener el mayor grado de prevención y protección de su vida e integridad psico-física, de conformidad con las normas reglamentarias.

Como lo establece la legislación nacional, nuestros colaboradores cuentan con Asesores de Córdoba S.A (ASECOR) como Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART).

En el período a reportar no se registraron casos de accidentes ni enfermedades laborales.

Formación profesional de nuestros colaboradores

404-1, 404-2



Proporcionar la formación y favorecer el aprendizaje, constituye el medio para lograr el desarrollo del potencial de nuestros colaboradores. Promovemos, facilitamos y apoyamos al personal en su capacitación, para el desarrollo y perfeccionamiento de sus competencias laborales, para una eficaz, eficiente y responsable atención a nuestro eje de gestión: los ciudadanos. Es por ello, que flexibilizamos la jornada laboral y otorgamos licencias especiales para estudio.

A continuación, ofrecemos datos de capacitaciones realizadas por nuestros colaboradores durante el período a reportar, distribuida por género y por horas.



*La media de horas de capacitación realizadas por mujeres fue de **24.73 %**.*

*La media de horas de capacitación realizadas por hombres fue de **11.62 %**.*

Aquí se detalla el total de horas de capacitación del personal jerárquico y personal de ejecución:



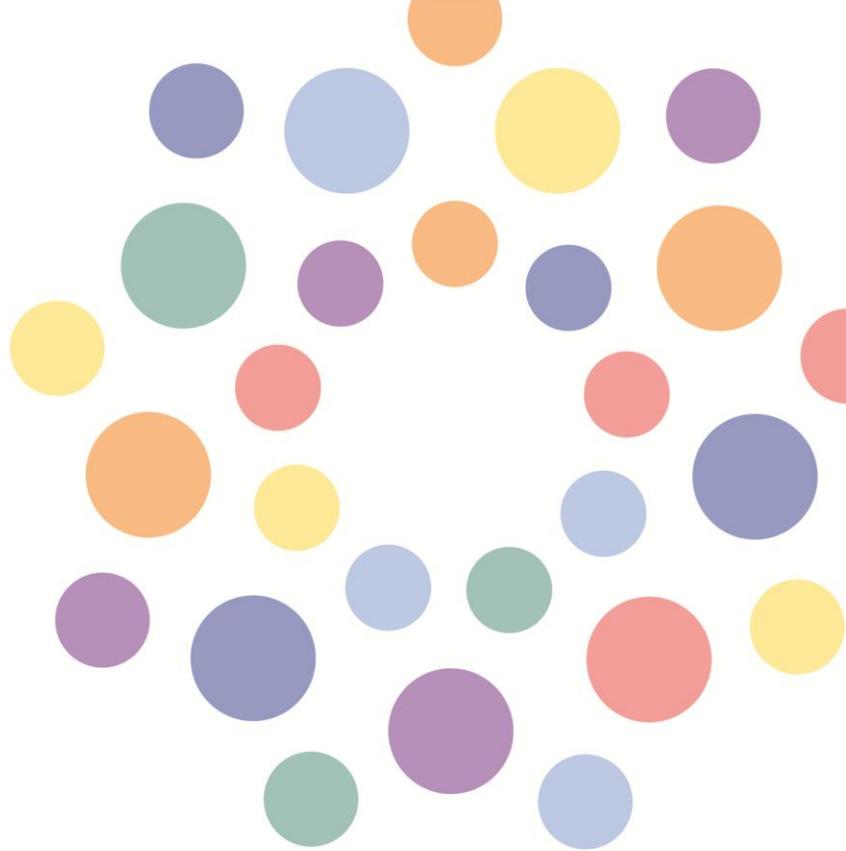
*La media de horas de capacitación realizadas por mandos altos fue de **13.54 %**.*

*La media de horas de capacitación realizadas por mandos medios fue de **25.47%**.*

*La media de horas de capacitación realizadas por personal de ejecución fue de **21.58%***

Cada Instituto, Programa y Área, capacitó internamente a sus integrantes de acuerdo en las problemáticas con las que día a día trabajan. Todos los colaboradores del equipo de trabajo del Defensor del Pueblo, recibieron formación en derechos humanos, políticos, migratorios y discapacidad.





DESARROLLO HUMANO SUSTENTABLE

Reporte de Sustentabilidad - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



Generando vínculos sostenibles



103-2



Nuestro eje central en relación a la ciudadanía, prioriza el compromiso asumido de administrar los recursos públicos de forma eficiente y transparente, garantizando el desarrollo local sustentable, mediante la facilitación de la paz social y la generación de vínculos de confianza con todos nuestros grupos de interés, a través del diálogo, la comprensión y el respeto. Este compromiso asumido implica trabajar de manera constante en la optimización de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y la apertura de canales de comunicación, participación y fiscalización de las acciones públicas.

Todas nuestras prácticas pueden alcanzarse a través de la ocupación y preocupación por nuestros colaboradores, generando un buen clima laboral, propiciando espacios de escucha y participación, de formación interna y promoción de capacitación externa con el objetivo de potenciar sus habilidades, como también la implementación de mecanismos que valoren y promuevan las acciones alineadas a los objetivos de la

organización y que contribuyan al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Global.

Nuestros grupos de interés

I02-40, I02-42



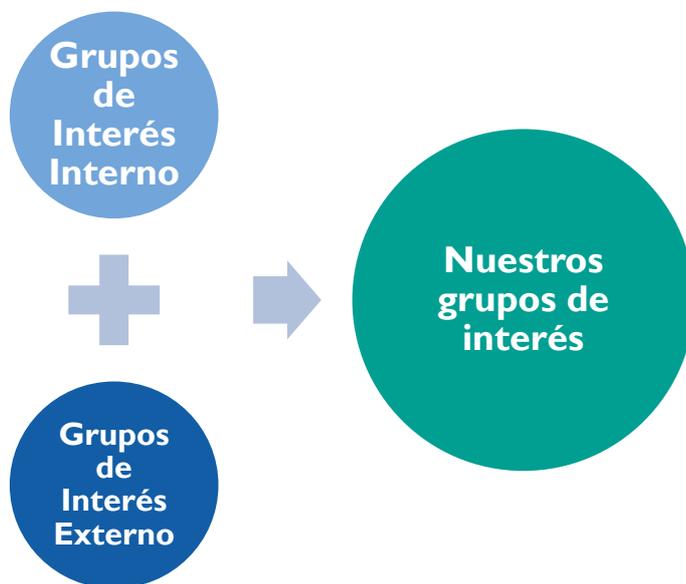
La participación de los grupos de interés en nuestra institución, es una de las herramientas principales a la hora de diagnosticar, implementar y evaluar nuestras acciones.

De acuerdo a estándares GRI, los grupos de interés se definen como “las entidades o personas que pueden estar afectadas por nuestras actividades o servicios, cuyas acciones pueden afectar nuestra capacidad como organización para llevar las estrategias y alcanzar los objetivos”.

La participación de los diferentes grupos de interés del Defensor del Pueblo no solo es valorada de manera positiva, sino que se generan constantemente espacios de interacción para garantizar y fomentar el intercambio de ideas y promover acciones articuladas. En este marco, se llevan adelante instancias de diálogo y de trabajo en conjunto para mantener la comunicación con los diferentes grupos y así alcanzar políticas públicas plurales, integrales, inclusivas, transparentes y sustentables.



A nuestros grupos de interés, podemos clasificarlos en dos grandes categorías: Grupos de Interés Interno y Grupos de Interés Externo:



A continuación, nuestros grupos de interés interno y externo con los que trabajamos a día a día:



Vínculo con nuestros grupos de interés

102-12, 102-21, 102-42, 102-43, 102-44



El trabajo que realizamos se caracteriza por la constante y continua vinculación con otros actores de la comunidad. Esta articulación es la que hace posible que el trabajo en torno al resguardo, defensa y promoción de los derechos humanos se fortalezca y profundice al mismo tiempo.

En el período a reportar, continuamos trabajando en todo el territorio de la Provincia de Córdoba, vinculando y articulando las acciones con los gobiernos locales, a través de la firma de diversos convenios con los municipios de Ciudad de Córdoba, Bell Ville, Quilino, Río Cuarto, Villa Carlos Paz, Río Tercero, Balnearia, Alicia, Capilla del Monte, Villa de las Rosas, Jesús María, Arias, Guatimozín, General Roca, Monte Buey, Calchín Oeste, Silvio Pellico, Arroyo Cabral, Las Perdices, Ticino, Santa María, Huerta Grande, Parque Siquiman, San Antonio de Arredondo, San Roque, Corral de Bustos, Camilo Aldao, Marcos Juárez, Unquillo, Sacanta, Guatimozín, Costa Sacate, Salsipuedes, Hernando, Laborde y Los Surgentes. Además, seguimos trabajando con Centros Vecinales de Alto Verde y Villa Unión en la Ciudad de Córdoba.

Continuamos con el dictado de las Diplomaturas en Energía Renovables y Termo Solar, a través de los convenios firmados con los municipios de La Falda, Villa Giardino, Villa Santa Cruz del Lago, San Antonio de Arredondo y Santa María de Punilla.

Para lograr los objetivos planteados en nuestros Programas, resulta de suma importancia trabajar de manera conjunta con el Gobierno de la Provincia de Córdoba. Por ello, articulamos con el Ministerio de Educación para que las capacitaciones a docentes lleven puntaje, con el Ministerio de Justicia para desarrollar acciones en relación a la prevención y gestión de conflictos, con el Poder Judicial colaborando en las acciones de restablecimiento de vínculos interpersonales. A nivel nacional, trabajamos con la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (SEDRONAR)

para profundizar el trabajo del Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo.

Para potenciar los impactos positivos en la ciudadanía, complementamos acciones con Organizaciones de la Sociedad Civil, quienes llevan adelante una fuerte labor en promoción de derechos. Dictamos Cursos de Operadores Sociales junto a las Iglesias Evangélicas de la ciudad de Córdoba y seguimos trabajando en clubes y parroquias.

Suscribimos convenio de colaboración con la Asociación Civil Venezolanos en Córdoba Argentina (ACVCA) con el fin de prestar nuestra colaboración institucional para el desempeño de la vida diaria de la comunidad venezolana en la Provincia.

Continuamos trabajando con otro de nuestro grupo de interés: las diferentes Instituciones Educativas de nivel medio y superior, privadas como públicas de capital y del interior de la Provincia.

No podemos pasar por alto a nuestros proveedores, quienes a través de sus bienes y servicios posibilitan el funcionamiento de las distintas áreas de nuestra Institución, a través de una relación cercana generamos un vínculo mediante los procedimientos administrativos en cada proceso de compra y contrataciones.

Por último, para poder comunicarnos y hacer eco de nuestra labor en la promoción de los derechos, el vínculo con los medios de comunicación, en el período a reportar, resultó fundamental, informamos, sensibilizamos y concientizamos a través de campañas gráficas, spots publicitarios, notas radiales y televisivas, teniendo una fuerte presencia y llegando de este modo a más ciudadanos cordobeses.

Cómo nos comunicamos

Desde la Secretaría de Comunicación, antes llamada Área de Prensa, que funciona desde el año 2008, trabajamos tanto en la comunicación interna como externa, para que las actividades del Defensor del Pueblo y del equipo de colaboradores lleguen a la ciudadanía en tiempo y forma, destacando la transparencia en todas nuestras acciones, promoviendo la defensa de los derechos y transmitiendo nuestro interés por el diálogo, la comprensión y el respeto hacia la comunidad.

EL DIARIO

Defensoría de Córdoba acompañó un «amor sin violencias»

Género | El Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba realizó actividades de concientización y sensibilización en el marco del Día de los Enamorados.



Córdoba.- Bajo la consigna "Que el feñarzo no duela... Vivamos el Amor sin Violencias", se trabajó el pasado viernes en torno a la construcción de relaciones sanas y disfrutables, donde varones y mujeres puedan establecer vínculos basados en la igualdad y el respeto.

Alrededor de las 18.00 hs se pusieron en marcha actividades lúdicas e interactivas en las que pasaron más de 500 personas.

De esta manera se fue completando el Árbol de los Compromisos, cada hoja de ese árbol se llenó con el deseo de quienes participaron con un mensaje de amor sano, como base de una relación.



Participación en los medios 2019

La Canasta Básica subió casi el 60% a nivel interanual en julio

Al nivel interanual, según el más reciente informe que tiene a su disposición el INDEC respecto a 2018, la Canasta Básica aumentó en un 58,6% respecto a los años anteriores para cubrir los requerimientos mínimos de alimentos de un adulto que vive en Córdoba. En el mismo período de 2017, el aumento interanual fue del 54,8%. En julio, la canasta básica aumentó un 58,6%.

Para el organismo dirigido por Deiana realista también una revisión de la Canasta Básica interanual para julio, que muestra un aumento del 58,6% respecto a julio de 2017. A su vez, la Canasta Básica 2019 para julio aumentó un 58,6% respecto a julio de 2017. El costo de la canasta básica para julio de 2019 fue de \$1.200,00 pesos más que en julio de 2017, cuando fue de \$750,00 pesos. El costo de la canasta básica para julio de 2018 fue de \$750,00 pesos más que en julio de 2017, cuando fue de \$450,00 pesos. El costo de la canasta básica para julio de 2017 fue de \$450,00 pesos.

Se realizó un nuevo "Tejido Solidario" para donar mantas a quienes lo necesitan

El evento organizado por el Defensor del Pueblo de Córdoba contó con la presencia de jóvenes y adultos que se sumaron a la jornada solidaria.

Bicicleteada en el Parque de las Tejas

Señalada de la Jueves 10 de agosto 10k

Sábado 10 de agosto 15k

Señala y Regala Parque de las Tejas

Durante el período reportado, con el objetivo de reducir la cantidad de piezas gráficas y en pos del cuidado del ambiente, trabajamos en el desarrollo de más campañas y acciones de comunicación digital.

La página web experimentó una nueva actualización, modernizándose, adaptando sus características, funciones y lineamientos estéticos a las tendencias y necesidades de la comunicación digital de hoy.

Por medio de spots publicitarios en las redes sociales, nos sumamos a la Campaña Internacional de 16 días de activismo contra la Violencia de Género, propuesta por ONU Mujeres, implementada desde el 25 de noviembre “Día Internacional de la eliminación de la Violencia contra la Mujer” al 10 de diciembre, “Día Internacional de los Derechos Humanos”.

A través de los siguientes números, nuestra gestión en los distintos canales de comunicación.



La ciudadanía, eje de nuestro impulso.

413-I



Nuestra ciudadanía, representa el grupo de interés externo de mayor trascendencia con quienes mantenemos un asiduo y fuerte vínculo, transformándose en nuestro eje de gestión. Todas nuestras acciones se sostienen bajo la principal función de garantizar la protección, defensa y promoción de los derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución de la Provincia de Córdoba y Leyes en general.

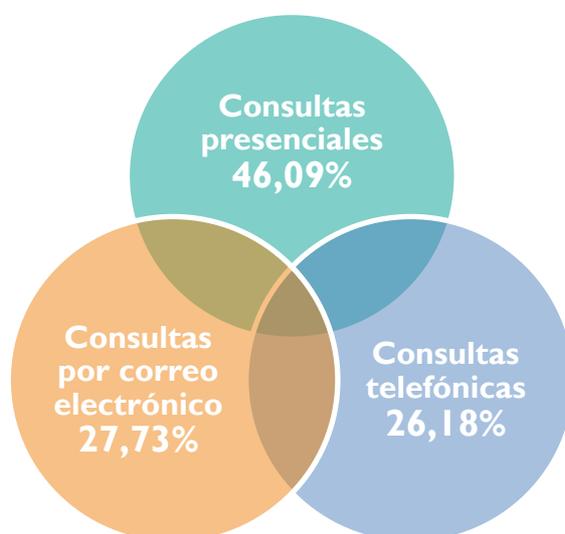
A través de los diversos canales de comunicación, dialogamos constantemente con los ciudadanos, cumpliendo con la tarea de supervisar la eficacia en la prestación de los servicios públicos, defendiendo los derechos colectivos y difusos, y velando por la correcta aplicación de leyes y procedimientos por parte de la administración provincial.

Para cumplir con las tareas encomendadas, nuestros colaboradores analizan las actuaciones que se promueven, ya sea de oficio o como consecuencia de la presentación de una queja, elaborando propuestas sobre los cursos de acción a seguir mediante técnicas modernas de gestión y procesamiento de la información.

Con el fin de garantizar una correcta atención al ciudadano, seguimos parametrizando normas de funcionamiento desde la Oficina de Atención al Ciudadano del Defensor del Pueblo, ubicada en Deán Funes N° 359, de la ciudad de Córdoba.

Además del vínculo personal con los ciudadanos, utilizamos otras formas de comunicación: teléfono, correo electrónico y redes sociales. Esta última, representa un canal atento a las necesidades de las nuevas generaciones, siendo el más accesible y sencillo de utilizar, la que se realiza en articulación con los colaboradores de la Secretaría de Comunicación. En el año 2019, se receptaron 63 reclamos vía Facebook, siendo 33 de competencia directa.

Durante el período a reportar, recibimos un total de 5.843 consultas de los ciudadanos, distribuidas de la siguiente manera:



Los motivos de las consultas realizadas en forma presencial durante el período a reportar pueden verse reflejadas en el siguiente cuadro:

MOTIVOS DE LAS CONSULTAS PRESENCIALES REALIZADAS DURANTE 2019		
ÁREA	TOTALES	%
Aguas Cordobesas	33	1,23%
Ambiente e Infraestructura	7	0,26%
Apross	80	2,97%
Banco Provincia de Córdoba	54	2,01%
Caja de Jubilaciones	8	0,30%
Defensa del Consumidor	284	10,55%
Dirección General de Rentas	89	3,30%
Dirección General de Vivienda	106	3,94%
ERSPEP- EPEC	782	29,04%
Mediación	525	19,49%
Ministerio de Desarrollo Social	16	0,59%
Multas Caminera	14	0,52%
Multas Municipio Interior	45	1,67%
Municipios	41	1,52%
Pensión	121	4,49%
Reparación Histórica	27	1,00%
Tarifa Social Luz y Gas	118	4,38%
Otros	343	12,74%
TOTAL GENERAL	2.693	100,00%

Atendiendo los reclamos de los ciudadanos

Durante el período a reportar, abordamos las problemáticas que surgieron de la relación entre ciudadanos /usuarios y empresas prestadoras de servicios públicos esenciales como agua potable, energía eléctrica y gas natural de red. También, reclamos y consultas referidos a la salud.

Aspectos Tarifarios

A partir de la situación económica imperante en nuestro país y atentos en la búsqueda de mantener una relación acorde entre la recomposición de los ingresos de las familias cordobesas y el gasto en materia de servicios públicos, se rechazaron todos los pedidos de aumento solicitados por las empresas proveedoras de agua, gas y luz. Se propició la suspensión de todo tipo de cargo que aumente el valor final del servicio, como la creación del Fondo para el Desarrollo Energético Provincial (FODEP) en el caso del servicio de energía eléctrica y del Fondo de Infraestructura para el Suministro de Agua Potable (FISAP) para el servicio de agua potable.

Con respecto al servicio de gas natural se propiciaron reuniones con representantes comerciales de ECOGAS y con la delegación regional del Ente Regulador Nacional del Gas (ENARGAS) a fin de abordar cuestiones vinculadas a la prestación del servicio, en particular, las dificultades que pudieran surgir a partir del cobro del diferimiento aplicado mediante Resolución N° 359/19 en las primeras cinco facturas del año 2020. A tal fin el personal del Defensor del Pueblo, recibió capacitación por parte de empleados de la mesa de atención comercial de ECOGAS.

En cuanto al servicio de agua potable y ante la existencia de abundantes algas en el lago San Roque, se visitó, junto con autoridades del ERSEP, la Planta Potabilizadora Suquía para conocer el mecanismo de potabilización del agua que ingresa desde el lago San Roque, lo que nos permitió desestimar las preocupaciones y los reclamos de los usuarios.

Sigue siendo un objetivo primordial de nuestra institución, otorgar absoluto carácter de normalidad a la prestación de los servicios públicos, porque todos los ciudadanos tienen

derecho a acceder a servicios básicos de calidad sin privarse de alimentación, salud, educación y vivienda.

Área Salud

Estamos comprometidos por mejorar la calidad de vida de los cordobeses, para construir así un presente y futuro sustentable, éste es uno de nuestro eje de acción.

Desde el Área Salud, receptamos, agilizamos y resolvemos todas las consultas relacionadas con pensiones no contributivas nacionales, entrega de medicamentos, insumos médicos, prótesis, turnos con especialistas en reparticiones de salud pública.

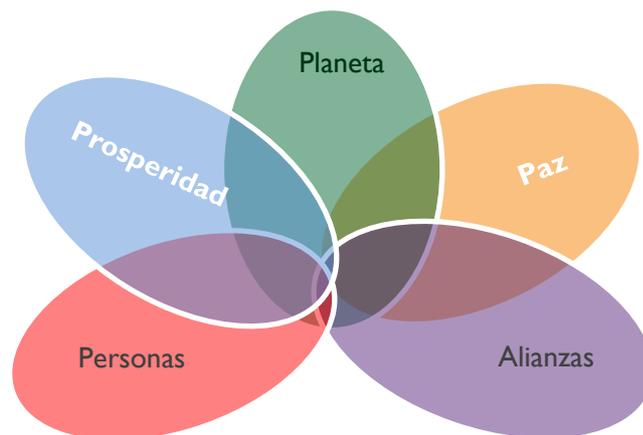
En el período a reportar recibimos un número de 436 consultas vía personal, telefónica y por correo electrónico, relacionadas con la Administración Provincial del Seguro de Salud (APROSS), obras sociales privadas y pre-pagas, y pensiones no contributivas.



Promoviendo nuestras acciones

413-1

Desde el equipo del Defensor del Pueblo, deseamos una sociedad democrática, equitativa y sustentable, en la que todos gocen de sus derechos, practicando políticas de desarrollo sostenible y alineando nuestra gestión con la Agenda 2030: Transformar Nuestro Mundo. Es por eso, que vinculamos todas nuestras acciones en los cinco pilares: **Personas**, primer grupo de los ODS, (1,2,3,4 y 5), puesto que nos relacionamos con los ciudadanos y promovemos que sus derechos sean respetados, garantizando su dignidad e igualdad; **Prosperidad** (ODS 7, 8, 9,10 y 11), tratamos de asegurar vidas prósperas y satisfactorias en armonía con el entorno; **Planeta** (ODS 6, 12, 13, 14 y 15) trabajamos para garantizar el bienestar de generaciones actuales y futuras; **Paz** (ODS 16) contribuimos y fomentamos instituciones sólidas, que lleven a la creación de una sociedad pacífica y solidaria y por último, **Participación** (ODS 17), sembrando alianzas eficaces que nos permitan avanzar en nuestra gestión.



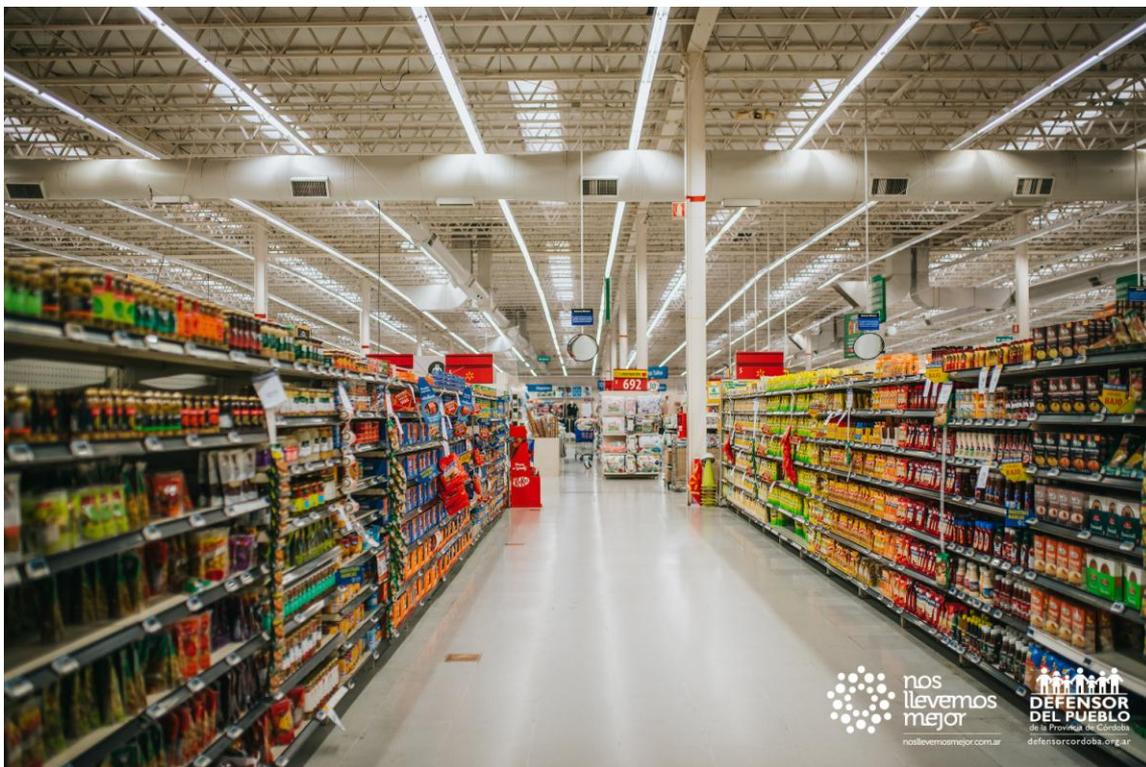
Por ello, vinculamos y promovemos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en todas y en cada una de las actividades y acciones que realizamos desde el Centro Público de Mediación, el Instituto de Estadísticas, el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, el Instituto de Ambiente y el Instituto de Prevención de Adicciones y de los Programas, todos trabajando con el fin de concientizar, educar, informar, sensibilizar y prevenir a los cordobeses para que nuestra Provincia de Córdoba sea cada día más inclusiva, segura, resiliente y sostenible.

Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo



Para que la implementación de políticas públicas sólidas, sepan dar respuestas a las demandas y necesidades de los ciudadanos, se requiere de índices certeros y fidedignos sobre la realidad económica y social. A través del INEDEP, el Defensor del Pueblo difunde datos, investigaciones e informaciones estadísticas sobre la realidad de nuestra Provincia.

Desde el Instituto de Estadísticas se ejecutan los Programas Relevamiento de Precios, Desarrollo Local y Regional y el Observatorio de Bienes y Servicios.



Con diálogo, comprensión y respeto durante el 2019 hicimos:

42 Informes Publicados

81,97% del SMVM corresponde a la CBA

24 Instituciones

205,74% del SMVM corresponde a la CBA sin TACC

50,20% Variación Interanual de CBA

46,21% Variación Interanual de CBA sin TACC

1

Seguimiento Canasta Básica Alimentaria (CBA) y Canasta Básica Total (CBT)

La determinación exacta y precisa de estas canastas son esenciales para el diseño e implementación de políticas públicas, establecer aumentos salariales y fijar cuotas alimentarias. Este seguimiento de precios se realizó de manera permanente en las ciudades de Córdoba y Río Cuarto.

2

Comparación Canasta Básica Alimentaria (CBA), Canasta Básica Total (CBT) y Salario Mínimo, Vital y Móvil (SMVM)

Como todos los años, durante los meses de mayo, junio y diciembre se realizó una comparación entre la CBA, la CBT y el Salario Mínimo, Vital y Móvil para medir el poder adquisitivo de los cordobeses.

3**Canasta Básica Alimentaria (CBA) y Precios Cuidados**

Realizamos un seguimiento detallado sobre el cumplimiento del abastecimiento y condiciones de oferta de los artículos incluidos dentro del acuerdo del Programa Nacional “Precios Cuidados”, que coincidían o se asemejaban a los contemplados en la CBA que elaboramos desde el Instituto.

4**Canasta Básica y Precios Esenciales**

En el mes de abril del 2019 el gobierno nacional realizó un nuevo acuerdo de productos “Precios Esenciales”. Relevamos en dos etapas: en la primera semana de vigencia del programa y a fines del mes de mayo.

5**Canasta Básica Alimentaria (CBA) y Productos sin IVA**

El gobierno nacional impulsó en agosto y hasta diciembre del 2019 la eliminación del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a una serie de productos de la CBA, este seguimiento nos permitió conocer la incidencia en la economía de los cordobeses.

6**Canasta de Útiles Escolares**

El análisis de los precios de útiles escolares y vestimenta para un niño de entre 9 y 12 años, permitió a las familias cordobesas conocer los gastos a afrontar en el inicio del ciclo lectivo en la ciudad de Córdoba.

7**Canasta de Pascua**

En el mes de abril, se incluyó al seguimiento que mensualmente se realiza de la Canasta Básica Alimentaria, los alimentos consumidos durante la Pascua.



8**Canasta Navideña**

Los primeros días de diciembre se relevó los precios de productos que componen la “Canasta Navideña Económica” y la “Canasta Navideña Primeras Marcas”.

9**Costo de estudiar en Córdoba**

A través de este informe, estimamos los costos de mudarse a la ciudad de Córdoba que debían afrontar los padres y los ingresantes a la vida universitaria.

10**Encuesta convivencia, coexistencia y hostilidad**

Junto al Centro Público de Mediación, realizamos encuestas domiciliarias para indagar la percepción de los cordobeses con respecto a las situaciones de sociabilidad.

11**Encuesta convivencia social**

Se recogieron los datos necesarios para conocer las relaciones interpersonales de los cordobeses con respecto a sus vecinos y a diferentes grupos.

12**Encuesta Usos de Internet**

Por solicitud del Programa Navegación Segura por Internet, realizamos una encuesta domiciliaria sobre la tendencia de nuevas tecnologías y el acceso a internet de niños y adultos.

13**Encuesta de sexting**

Junto al Programa Navegación Segura por Internet, el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, llevamos adelante una encuesta estructurada dirigida a adolescentes cordobeses para conocer las percepciones y prácticas riesgosas en el ciber espacio.

Programa de Desarrollo Local y Regional

A través de este Programa, el Defensor del Pueblo colabora con gobiernos locales y municipales en la formulación de diagnósticos participativos y planes estratégicos que apuntan al desarrollo sostenible de sus localidades o regiones. Periódicamente, se actualizan las prioridades para el desarrollo integral de Córdoba, mediante el relevamiento de datos sobre la actividad económica, el capital físico, humano y social.

Las acciones realizadas durante el período a reportar fueron:

Mateada para encontrarnos y pensar proyectos juntos:

Participamos junto a vecinos del Centro Vecinal de B° Alto Alberdi, autoridades municipales, Rotary Zona Norte y estudiantes de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Nacional de Córdoba, del encuentro para conocer los ODS y plantear de manera conjunta acciones y proyectos cada uno desde su lugar en la sociedad.

Encuentro Red de Inclusión de la Discapacidad en Universidades de Córdoba (Red IDUC)

En el mes de junio participamos en este espacio de intercambio y debate interinstitucional que surge desde la Red IDUC como un ámbito estratégico, de apoyo recíproco, reflexión, cooperación y asistencia técnica sobre la inclusión de la discapacidad en las Universidades de Córdoba.

Entrevistas a Universidades Públicas, Privadas e Instituciones de Nivel Terciarios.

Durante los meses de agosto a octubre y con el objetivo de conocer la accesibilidad de las personas con discapacidad en la educación superior y alineados con el ODS4 (Educación de Calidad), Meta 4.3 (Acceso igualitario a todos a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria), visitamos seis (6) universidades públicas y privadas, de la ciudad de Córdoba y Villa María, y tres (3) Institutos de Educación Superior.

Instituto de Género y Promoción de la Igualdad



Las diferentes acciones que realizamos desde el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, se caracterizan por la articulación con instituciones educativas, organizaciones de la sociedad civil, reparticiones del gobierno y ciudadanos en general, a través de las diferentes actividades donde se institucionaliza la perspectiva de género y se promueve el resguardo de los derechos humanos mediante la sensibilización, concientización, visibilización y generación de espacios de reflexión y debate.

El Instituto coordina, dirige y ejecuta los Programas Construyendo Igualdad de Género; Personas en Situación de Calle; NO a la Trata de Personas; Prevención del Acoso Escolar y Primeros Auxilios en la Comunidad.

Contamos con la sede, “Casa de las Mujeres”, en la localidad de Huerta Grande, en donde se brindó asesoramiento jurídico y psicológico a 60 personas. Además, 10 mujeres de la localidad, participaron cada semana de los encuentros del Grupo terapéutico ReDespertar.

Acompañamos, asesoramos y asistimos a 250 personas en situación de vulneración de derechos con diferentes problemáticas, trabajamos en articulación con otras instituciones de la sociedad civil y organismos del Estado.



Con diálogo, comprensión y respeto durante el 2019 hicimos:



1 Campaña “Que el flechazo no duela. Vivamos el Amor sin Violencias”

En conmemoración al Día de los Enamorados, más de 1500 personas participaron de las actividades de compromiso social llevadas a cabo en la vía pública, promoviendo la construcción de relaciones saludables.

2 Campaña “Mis derechos, Mis deseos” 6ta. Edición

La propuesta permitió visibilizar los derechos de las mujeres y promover su participación en diferentes ámbitos. 1000 mujeres expresaron sus pensamientos, deseos y reflexiones sobre el ejercicio de sus derechos.

3 Campaña “Paremos con el Acoso” 5ta. Edición

En el marco de la Semana Internacional contra el Acoso Callejero, desarrollamos acciones de sensibilización en diferentes puntos de la Ciudad involucrando a

automovilistas, peatones y público en general. Así, más de 2500 personas se sumaron a la consigna #ParemosConelAcoso.

4

“La ciudad como escenario de Violencias: localización del acoso callejero en Córdoba”

Entrevistamos a más de 500 mujeres sobre sus experiencias de acoso callejero en zonas del área céntrica de la ciudad, quedando plasmadas en un informe y su localización cartográfica.

5

Campaña de Formación de Jóvenes Multiplicadores contra la Violencia de género: “Pintó el amor...? Que sea sin violencias 4ta. Edición

De febrero a noviembre, 750 adolescentes de 25 escuelas secundarias de Córdoba se convirtieron en multiplicadores contra la Violencia de Género. Estas actividades de multiplicación, llegaron a más de 10.000 ciudadanos.

6

Violencia en el noviazgo. Una mirada sobre las relaciones afectivas de pareja en la población adolescente de Córdoba”

Elaboramos el libro “Violencia en el noviazgo. Una mirada sobre las relaciones afectivas de pareja en la población adolescente de Córdoba” que fue Declarado de Interés Educativo, por Resolución N° 336 del Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. La publicación fue distribuida en 335 escuelas secundarias de la Provincia.





7

**Jornada de sensibilización sobre acoso escolar: Claves, experiencias
herramientas para su abordaje**

A través de la capacitación gratuita y con puntaje oficial del Ministerio de Educación del Gobierno de Córdoba, sensibilizamos sobre el acoso escolar a los docentes.

8

Relevamiento de Personas en Situación de Calle I Iva. Edición

Se relevaron 476 personas en situación de calle, brindando un diagnóstico integral y actualizado sobre personas que pernoctan en la vía pública o se encuentran en albergues y refugios en la ciudad de Córdoba.

9

Semana de “Lucha contra la Trata de Personas” 10ma. Edición

Bajo la consigna “Yo contra la Trata” y junto al Programa “Si Me Importa” de la Municipalidad de Córdoba y la Subsecretaría de Asistencia y Trata del Gobierno Provincial, sensibilizamos a través de nuestras actividades a 3500 personas.

10

Programa de Primeros Auxilios en la Comunidad

En articulación con el Consejo Médico de la Provincia de Córdoba y la Cruz Roja formamos a más de 1000 ciudadanos en Reanimación Cardio Pulmonar (RCP).

11

“Nuevos paradigmas en Discapacidad y Políticas Públicas”

Organizamos una jornada sobre nuevos paradigmas en discapacidad dictada por la Subsecretaría de Discapacidad del Gobierno de Córdoba, en la que participaron más de 100 personas.

Proyecto “Géneros, desigualdades y violencias: una aproximación a la perspectiva de género con enfoque de Derechos Humanos”

Presentamos y fue aprobado por la Red de Formación Docente Continua del Ministerio de Educación de Córdoba, el Proyecto “Géneros, desigualdades y violencias: una aproximación a la perspectiva de género con enfoque de Derechos Humanos”.

Mediante esta capacitación gratuita para docentes, de 45 horas de duración, buscamos desde el enfoque de Derechos Humanos, propiciar aprendizajes alrededor de conceptos claves ligados a la perspectiva de género, las problemáticas que se desprenden de las desigualdades de género, principalmente la violencia en noviazgos adolescente, la identificación de herramientas y pistas pedagógicas para trabajar en ámbitos escolares de nivel secundario.





La protección y la generación de acciones que tiendan a profundizar la defensa y promoción del ambiente como también la atención de reclamos particulares y colectivos, el debate en torno a políticas públicas ambientales, el estudio y dictamen técnicos sobre proyectos gubernamentales y la coorganización con Universidades Públicas y Privadas de diferentes Diplomaturas como Desarrollo Regional Ambiental Sustentable; Emprendimiento de Turismo Rural; Energías Renovables y Eficiencia Energética; Fotovoltaica-Termo Solar; permite a los cordobeses a través del Instituto de Ambiente, a tomar conciencia para de éste modo cambiar el “temor por el conocimiento”.

Con diálogo, comprensión y respeto durante el 2019 hicimos:

210 Diplomados graduados

120 Participantes en
Conversatorio "Cambio
Climático"

4 Diplomaturas

5 Localidades Visitadas

90 Jóvenes en Jornada
por el Cambio Climático

1

Creación del Consejo Consultivo del Ambiente

Con el deseo de seguir vinculados con los egresados de la Diplomatura de Desarrollo Regional Ambiental Sustentable, docentes y profesionales idóneos creamos el Consejo Consultivo del Ambiente. Nuestro primer trabajo fue evaluar el estado que presenta el Río Suquía, a través del proceso de toma de muestras, identificando los puntos críticos que presenta el cauce para hacer un seguimiento.

2

Conversatorio sobre el cambio climático

Realizamos el Primer Conversatorio sobre el cambio climático, sus causas y consecuencias en las ciudades, donde se planteó no solo la gravedad de esta problemática sino medidas mitigatorias que podemos llevar adelante cada uno desde su lugar.

**3**

Muestreo Dique San Roque

Durante el año 2019, a través del programa de muestreo del Dique de Embalse San Roque junto a sus afluentes, evaluamos el estado de eutrofización y elaboramos propuestas estratégicas para su recuperación.

4

Respuestas a los ciudadanos

Respondimos a los reclamos de vecinos sobre residuos y sistemas de transporte. Generamos reuniones con funcionarios del Municipio para juntos acercar una solución.

5

Proyecto “Acciones que transforman”

Con el objetivo de recuperar y mantener espacios verdes comunes, revalorizando plazas y paseos y transformarlos en lugar de encuentro y socialización de las familias, recuperamos y embellecimos la plaza del Barrio Juan Pablo II junto a los voluntarios del Programa Libertad (atención en adicciones de la Iglesia Evangélica Cita con la Vida) y el Club Argentino El Ceibo.

6

Universidad Popular del Defensor del Pueblo

Con los vecinos del Centro Vecinal de Barrio Alto Verde seguimos con el dictado de clases de jardinería y viverismo.

7

Diplomaturas con temática ambiental

Continuamos con el dictado en la capital e interior de la Provincia de las diferentes diplomaturas que permiten la certificación de saberes teóricos y prácticos en temáticas ambientales.

Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



Las estrategias preventivas en conductas adictivas, la formación de recursos humanos, el involucrarse con los referentes locales en la construcción de respuestas que disminuyan los factores de vulnerabilidad y la difusión de acciones que promuevan factores de protección, nos llevan desde el Instituto de Prevención de Adicciones, a buscar una respuesta integral y multidisciplinaria de la problemática del consumo de sustancias para los cordobeses.

Con diálogo, comprensión y respeto hicimos en el 2019:

5080 Participantes en nuestras acciones

32 Instituciones con las que trabajamos

30 Capacitaciones y charlas

28 Foros, Jornadas y Talleres

12 Localidades visitadas

1

Foros de participación, opinión y propuestas

Abordamos en foros temas como el Alcohol, Sexualidad y Publicidad; Redes Sociales; Representaciones Sociales sobre el consumo de marihuana; Mitos y realidades sobre las drogas; La Previa; Último Primer Día y Entrenamiento de habilidades para la vida, en donde los jóvenes expresaron sus emociones e ideas, potenciando su pensamiento crítico.

2

Capacitación de Operadores Sociales en prevención de adicciones

Formamos a referentes de Iglesias Evangélicas como operadores sociales para que, desde su territorio, aborden de manera preventiva el consumo problemático de drogas.

3

Capacitación a aspirantes a la Fuerza Policial Antinarcóticos (FPA)

Junto al Ministerio Público Fiscal, capacitamos a los aspirantes de la Fuerza Policial Antinarcóticos (FPA) en prevención del consumo problemático de sustancias.

4

Capacitación Prevención comunitario

Facilitamos la capacitación de referentes comunitarios locales para que promuevan la creación y fortalecimiento de propuestas de ocupación de tiempo libre.

5

Programa ParticipaAcción: acciones que transforman

A través del Programa fomentamos el armado de una red local para facilitar la promoción de la salud y el abordaje de conductas adictivas. Como material didáctico, entregamos el elaborado por el IPADEP.

6

El Defensor en los barrios

A través de actividades lúdicas, desarrollamos espacios de recreación para niños y jóvenes en diferentes barrios de la ciudad de Córdoba, con propuestas de fortalecer las habilidades personales y sociales para la adquisición de competencias que eviten conductas de consumo.

7

Distribución de materia didáctico ParticipaAcción

Junto a la Secretaria de Drogas de la Nación (SEDRONAR) y Secretaria de Salud de La Falda, Villa Allende y Villa Dolores, presentamos y entregamos a los referentes municipales, los Manuales “ParticipaAcción, prevención comunitaria del consumo de sustancias” y “Municipios en Acción, fundamentos y estrategias para una política sin drogas”.

8

Conversatorio con Doña Jovita

A través de la teatralización, con una mirada no convencional, presentamos junto al actor José Luis Serrano (Doña Jovita) la modalidad de conversatorio, en donde con un diálogo distendido, concientizamos y visualizamos la problemática del consumo de drogas y diferentes formas de adicciones.

9

Micro radial

Durante el año 2019, participamos del micro radial “Viva la Radio”, programa de la Cadena 3, emisora de gran audiencia en la Provincia, allí tratamos la prevención sobre el consumo de sustancias y promovimos las distintas actividades que se realizan desde la institución.

Contribuimos a la Paz Social, Centro Público de Mediación Comunitaria



Impulsamos la convivencia vecinal y social en el marco de la cultura de paz, entendida, según la Resolución 53/243 de la Organización de Naciones Unidas (ONU), como el estado de equilibrio que se da cuando todos los individuos en armonía practican la libertad, la solidaridad, la ayuda recíproca y el respeto mutuo.

Desde fines del año 2018, el Centro de Mediación Comunitaria, tiene el carácter de público, contribuyendo así a un mejor acceso a la justicia, empoderando a la comunidad como sujeto activo. En él promovemos la mediación, como práctica social que contribuye a la generación de espacios y procesos de diálogo participativo entre individuos con el fin de crear ambientes favorables para el manejo y transformación de conflictos.

Nuestro Centro Público de Mediación Comunitaria se caracteriza por la atención personalizada, brindando siempre una respuesta y poniendo a disposición de todas las herramientas con las que el personal cuenta. Es un servicio gratuito, informal y de

celeridad en el proceso, que no se necesita del acompañamiento de un letrado para la solución del conflicto, pudiéndose celebrar acuerdos en relación a las reales posibilidades de las personas, siendo confiable y confidencial, principio de la mediación con suscripción de compromiso.

Además de prestar servicios en la sede del Defensor del Pueblo, por convenio con los Municipios, en el período a reportar, realizamos 87 mediaciones en el interior de la Provincia. Llevamos adelante 72 mediaciones en los Centros de Participación Comunitaria (CPC) de la ciudad de Córdoba y brindamos asesoramiento para el acceso a la Justicia en los Barrios Cabildo y Maldonado.

Actuamos como Centro Formativo de Prácticas y Observaciones de estudiantes en la cátedra de Formación Básica en Mediación del Colegio de Arquitectos y en Laboratorio de Resolución de Conflictos de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba.

Con diálogo, comprensión y respeto durante el 2019:

1800 Audiencias de mediación

604 Procesos de
Mediación

333 Acuerdos Verbales
y escritos

11 Foros, Jornadas y
Talleres

14 Localidades visitadas

1

Inicio del Proceso de Certificación Norma Internacional ISO 9001

Con el asesoramiento de Trusus Argentina, iniciamos el proceso de certificación Normas ISO 9001/2015, que nos permitirá conocer lo que hacemos, cómo, que resultados obtenemos, con miras de mejorar, optimizar, garantizar y jerarquizar la labor que realizamos desde el Centro Público de Mediación Comunitaria. Incluimos un registro de perfil de puestos y evaluación de desempeño de nuestro equipo para que su desempeño sea eficaz y eficiente y brinde respuesta certera a los ciudadanos.

2

Intervenciones directas de difusión del método en la vía pública

Durante la “Semana de la Mediación Comunitaria en Córdoba”, visibilizamos la mediación incluyendo nociones básicas de lo que es, sus ventajas, alcances y límites para familiarizar al ciudadano, y así, cualquier persona potencialmente necesitada acuda a nuestro Centro en búsqueda de una mediación.

3

Alianzas interinstitucionales estratégicas

Realizamos Alianza Interinstitucional, con la Cátedra Abierta de Derecho a la Paz y la Convivencia en Diversidad, de la Universidad Provincial de Córdoba. Firmamos un Convenio marco de Cooperación y asistencia técnica entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a través de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos y el Centro Público de Mediación Comunitaria.

102-12

4

Incorporación a la Agenda del Centro Público de Mediación Comunitaria de “PERSPECTIVA DE GÉNERO”

Incluimos datos en “Perspectiva de Género” en la generación de sistema de recopilación y procesamiento de la información, que permitirá visibilizar la situación de varones y mujeres en los distintos ámbitos de la vida social, económica y cultural.

5

Generación de metodología estandarizada con Incorporación de plataformas digitales en el Proceso de Mediación Comunitaria

Mejoramos la dinámica de trabajo articulando la generación de una metodología estandarizada desde el ingreso de un legajo hasta la culminación y posterior archivo, digitalizando todos los registros, agenda y procesos.

6

Programa de revisión y jerarquización de la mediación

Para jerarquizar nuestro servicio instrumentamos la medición del desempeño de los mediadores que realizan su trabajo en nuestro Centro.

Comprometidos con la Educación

413-I



Nuestro compromiso con la educación forma parte del eje transversal de la gestión pública y se cristaliza en cada una de las acciones que ponen en el centro al ciudadano, como también en aquellas tendientes a acompañar el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores.

Las Diplomaturas en temas ambientales, que llevamos adelante a través de la Universidad Popular del Defensor, organización educativa y cultural, de estudios no formales que certifica saberes teóricos y prácticos a partir de conocimientos adquiridos en diferentes experiencias y desde el Programa de Pasantías y Prácticas, que permite a los estudiantes del nivel medio y universitario conectarse con su primera experiencia laboral.

Asimismo, desde el Programa de Navegación Segura por Internet, procuramos instancias educativas a través del uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías y desde el Programa Educación para la Seguridad Vial informamos, educamos y concientizamos sobre los valores viales.

Universidad Popular

Ante nuestra misión por favorecer procesos de integración social a partir de la democratización de saberes, el acceso a la cultura y la promoción de la participación ciudadana; siendo su destinatario la sociedad en su conjunto, surge la iniciativa de crear la Universidad Popular, un espacio para defender el derecho a aprender, favorecer e impulsar la integración social al acceso a bienes educativos, formativos y culturales, con enfoque de derechos humanos, a partir de las demandas y necesidades de los ciudadanos de la Provincia de Córdoba, fortaleciendo los procesos de formación y aprendizaje a partir del trabajo articulado con organismos públicos, privados y la sociedad civil.

Programa de Pasantías y Prácticas

El Defensor del Pueblo abre sus puertas a jóvenes de instituciones educativas de nivel medio y universitario a través del Programa Pasantías y Prácticas, para que vivencien nuevas experiencias de aprendizaje en el campo laboral, brindando las herramientas necesarias que contribuyan tanto en lo vocacional como el desarrollo de competencias de empleabilidad. Asimismo, colabora en la concientización y difusión de derechos, con el objetivo de formar ciudadanos responsables y comprometidos con la sociedad.

Durante los meses de setiembre a diciembre del 2019, por el convenio marco con el Instituto de Idiomas Passport, un estudiante de la carrera Sociedad y Cambio, de la Universidad de Helsinki de Finlandia participó en todas nuestras actividades, llevándose la experiencia y vivencias del trabajo que realizamos desde la institución.



Acciones destacadas durante el 2019



1

Ciclo de charlas institucionales en escuelas

Para acercarnos y que los estudiantes conozcan nuestra institución, visitamos 30 escuelas llegando a más de 1500 estudiantes de 6to año y de 3er año de CENMA (Centro Educativo de Nivel Medio de Adultos).

2

Semana de la Juventud

Entre el 11 y 16 de agosto, celebramos la Semana de la Juventud con acciones protagonizadas por jóvenes y adolescentes, con el objetivo de visibilizar sus derechos, poner en valor su participación en la comunidad y su contribución positiva en la sociedad. Cerca de 500 jóvenes participaron de las diferentes actividades como bicicleteada, foros y conferencias con debate.

3

Viví Arte Joven

En un clima festivo, de interacción e intercambio vivencial, promovimos el talento, la creatividad y el arte en sus distintas expresiones con un evento en el que 120 jóvenes desplegaron sus habilidades a través de la danza, obras teatrales, dibujo, canto, pintura y fotografía.



4

Encuentro cierre ciclo 2019

Con la presencia de 120 estudiantes, de nivel medio y universitario, a través de actividades lúdicas participativas y creativas, los jóvenes reflexionaron y vivenciaron sobre asuntos vinculados a su práctica en la institución y su futuro; el trabajar en equipo y sus proyectos de vida.

Espacio de Buenas Prácticas: donde los aprendizajes se tornan realidad

Una buena práctica es una acción que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, por lo tanto, se recomienda como modelo. Desde el Espacio de Buenas Prácticas, gestionado por el equipo que coordina el Programa de Pasantías y Prácticas, promovemos una nueva cultura organizacional, con perspectiva de derechos humanos en responsabilidad social. Es un punto de encuentro transversal, que nos involucra en “experiencias de buenas prácticas ambientales, sociales y culturales”.



Estas fueron algunas de las Buenas Prácticas que llevamos a cabo durante el período a reportar:

Encuentro de Tejido Solidario. Donaciones de manta

Convocamos a estudiantes, docentes, colaboradores y público en general, con el objetivo de tejer cuadraditos de 20 x 20 cm para confeccionar colchas. Tejimos 25 mantas que luego fueron donadas en B° Müller, Asociación Soles y la Asociación de Venezolanos en Córdoba.

Proyecto de reciclaje

Implementamos el proyecto de reciclaje de la totalidad del papel y cartón. En cada área de la institución, colocamos tachos, realizados por los pasantes, para acopiar el material, que acercamos al Hospital Infantil durante la Campaña del Papel, donando en el período a reportar 1.100 kg de papel.

Creación de la Biblioteca

El proyecto nació de un grupo de pasantes que quisieron promover la lectura y generar la buena práctica a través del intercambio y donación de libros. Se recolectaron 65 ejemplares de diferentes autores y género, la biblioteca funciona en la oficina del Programa de Pasantías y Prácticas.

Programa Navegación Segura por Internet



El acceso masivo a internet ha permitido la expansión de conductas que se constituyen en verdaderas amenazas para la infancia y adolescencia, originando nuevos fenómenos como el grooming, cyberbullying, sexting, sextorsión, phubbing, phishing, pornovenganza, sharenting entre otros.

Es por eso, que mediante nuestras acciones de visibilización, sensibilización, concientización, educación y difusión promovemos el uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el tráfico informático, procurando de este modo, una navegación digital libre de riesgos.

Acciones destacadas durante el 2019

1

Vuelta al cole, publica con precaución

Durante el mes de marzo, con motivo del inicio escolar realizamos una campaña recordando que frente al derecho a compartir on-line la vida de nuestros hijos tenemos la responsabilidad parental de cuidar y proteger su derecho a la privacidad.

2

Conversatorio Doña Jovita empantanada en Redes Sociales

Con el formato de conversatorio realizamos una importante tarea de concientización y difusión en el uso responsable de las redes sociales y nuevas tecnologías, llegando desde el humor al público de todas las edades.

3

Plenario “Jóvenes por Jóvenes”

Invitados por el Departamento de Salud Mental del Hospital de Santa Rosa de Calamuchita, participamos del plenario “Vínculos y Redes” puesta en común de investigaciones de los estudiantes de nivel medio sobre el uso de redes sociales.

4

Prevención contra el cybercrimen

Con el propósito de generar un espacio de discusión amplio y abierto a la sociedad en general y a las comunidades educativas y jurídicas, disertamos sobre la necesidad de adoptar medidas de protección de niños, niñas y adolescentes contra el cybercrimen y fomentar el uso responsable de las tecnologías de la información y la comunicación.

5

Shareting en el Día del Niño: ¡cuida y protege sus derechos en la web!

La fecha es una nueva ocasión para compartir en las redes imágenes de los niños, a través de flyer, concientizamos sobreexposición de los menores o la tendencia a minimizarlos.

6

Fundación SOLES

Bajo el lema “Mi privacidad es un derecho, ayúdame a defenderlo”, trabajamos con los operadores y voluntarios de la Fundación SOLES en el encuentro de sensibilización brindando nuestra experiencia en el abordaje preventivo de la problemática.

7

Informe “El show de la intimidad. Un solo click puede arruinar tu vida”

El acceso masivo a la red de internet ha creado nuevos escenarios dejando a los usuarios más expuestos y generando la expansión de conductas que constituyen verdaderas amenazas como lo es el sexting. Junto al Instituto de Estadísticas, realizamos un estudio cuantitativo y cualitativo sobre el uso de las nuevas tecnologías.



Programa “Educación para la Seguridad Vial”



El tránsito de vehículos y todo el ambiente circulatorio (pasajeros y peatones) generan diversos problemas en la sociedad, siendo los siniestros viales una de las principales causas de muerte en el mundo, por ello, consideramos la educación vial como una alternativa de solución.

Nuestro aporte es informando y educando en valores viales, concientizando sobre los riesgos del alcohol y la conducción, fomentando como medio de transporte sustentable el uso seguro y protegido de la bicicleta.

Desde el Programa realizamos las Campañas “Bici Segura” y “Tu Primera Licencia.”

Acciones destacadas durante el 2019

1

Bicicleteada “Jóvenes en Movimiento”

En el marco del Día Internacional de la Juventud, en el mes de agosto realizamos la Bicicleteada “Jóvenes en Movimiento”, a través de 10 kilómetros bajo un entorno verde de plazas y paseos, 800 ciclistas disfrutaron del recorrido.

2

Capacitación en Educación Vial

Educamos a lo largo y ancho de la Provincia a más de 1700 personas en seguridad vial, concientizando sobre los riesgos del alcohol y la conducción.

3

Curso “Tu Primera Licencia”

Alrededor de 200 alumnos de 6to. año del nivel medio de distintas localidades de la Provincia participaron de la Campaña “Tu primera licencia” con el objetivo que los jóvenes tengan un conocimiento preciso y claro de las normativas viales antes de obtener su carnet de conducir.

4

Campaña por el Día Mundial por la Seguridad Vial

Nos enfocamos en viralizar a través de flyers digitales sobre la violencia vial y el stress en el tránsito.

5

Bicicleteada Familiar y Solidaria

Con la participación de 110 familias, acompañamos a la Cooperativa de Servicios Públicos de la localidad de Luque en la concientización del uso de la bicicleta como medio de transporte sustentable a través de nuestra campaña “Bici-Segura”.

Contribuimos al ejercicio de los derechos políticos



Colaborar en el proceso de conocimiento e información de los ciudadanos cordobeses sobre sus derechos políticos y electorales, implica una de las formas más puras de participación democrática.

La multiplicidad de comicios electorales, los distintos sistemas utilizados (boleta única de sufragio y boleta tradicional o partidaria) y la expansión de derecho a votar a los jóvenes, pueden generar confusión, por ello, creemos necesario capacitar al electorado.

A partir del año 2011 y partiendo de la premisa que la mera expansión de derechos formales no alcanza, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, crea el **Programa Aprender a Elegir**, contribuyendo de esta manera en la formación cívica electoral de los cordobeses, abogando por más y mejor democracia.

A través de la implementación del taller **Voto Joven**, facilitamos el aprendizaje del ejercicio del derecho electoral a jóvenes de 16 a 18 años.

En el período a reportar, año electoral a nivel municipal, provincial y nacional, realizamos 29 talleres en 10 localidades de nuestra provincia, formando a más de 3000 jóvenes.

Concebimos los Derechos Políticos como Derechos Humanos y consideramos indispensable adoptar todas las medidas necesarias que permiten garantizar a todos los ciudadanos, el legítimo ejercicio en los diferentes procesos electorales. No sólo asumimos un rol activo desarrollando una labor de capacitación y concientización del electorado, sino que, a través del **Observador Electoral**, corroboramos el correcto desarrollo del proceso electoral y colaboramos con las autoridades y la ciudadanía en general para que se cumplan con las disposiciones legales que regulan los comicios, promoviendo la participación en un ambiente de libertad, igualdad y respeto; contribuyendo así al pleno ejercicio de los derechos políticos.

En el marco de las elecciones nacionales del día 27 de octubre, controlamos el desarrollo de los comicios en 52 escuelas de 16 localidades de la Provincia de Córdoba



Más cerca de ciudadanos migrantes



Una sociedad democrática, equitativa y sustentable, en la que todos los ciudadanos tengan completo goce de sus derechos humanos, es lo que define la visión de nuestra Institución, por tal motivo no solo velamos por los derechos de ciudadanos sino de todo aquel que pise nuestro suelo cordobés.

Atentos al ODS 10 “Reducción de las Desigualdades” de la Agenda 2030, en su meta 10.7: “Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas”, asistimos a la comunidad venezolana que llega a nuestra Provincia, en la defensa de sus derechos.

Junto con la Comunidad Venezolana

I02-12

La República Bolivariana de Venezuela vive una profunda crisis institucional y humanitaria que ha empujado a la salida masiva de sus ciudadanos hacia diferentes países. En nuestra Provincia existen alrededor de 10.000 migrantes venezolanos, que llegaron en los últimos 5 años. Atento a ello, impulsamos tareas de cooperación y articulación a fin de garantizar a esta comunidad que crece día a día y va insertando su cultura.

En el mes de mayo de 2019 suscribimos un convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Asociación Civil Venezolanos en Córdoba Argentina (ACVCA) con el objetivo de prestar nuestra colaboración institucional para el desempeño de la vida diaria de la comunidad.

A partir allí, llevamos adelante tareas de capacitación para extranjeros en la realización del trámite de radicación a través del Sistema de Radicación a Distancia de Extranjeros (RADEX) contando con la colaboración de la Delegación Córdoba de la Dirección

Nacional de Migraciones para nuestro equipo de atención al ciudadano y el personal de las sedes del interior.

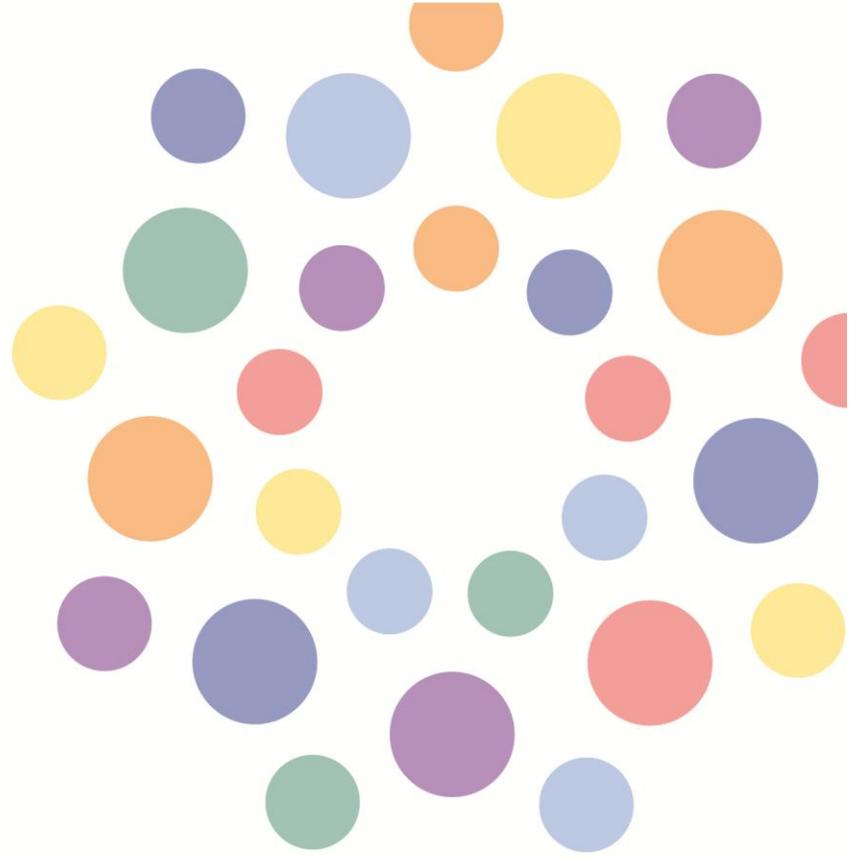
En junio, recibimos a representantes del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), de la Comisión Argentina para Refugiados y Migrantes (CAREF) y de la Dirección Nacional de Migraciones quienes nos brindaron una charla informativa sobre "Protección de personas migrantes y refugiadas venezolanas en Argentina".

Asimismo, pusimos a su disposición la tarea de articulación para convalidación de títulos universitarios a través de la Dirección Nacional de Gestión y Fiscalización Universitaria.

También, participamos de la Jornada de Abrigo organizadas por la ACVCA, con el objetivo de recolectar prendas para quienes arriban a nuestra provincia. Contamos con la colaboración y el aporte de instituciones que a diario interactúan con nuestra institución.

Trabajamos en la resolución de situaciones particulares quienes que se encontraban en estado de vulnerabilidad, algunos viviendo en situación de calle y otros con diferentes necesidades para garantizar sus derechos.

En el mes de noviembre, visitamos el Centro de Comunicación Popular y Asesoramiento Legal (CECOPAL), a fin de poner en su conocimiento y de los miembros de las comunidades de inmigrantes asentadas en la Provincia de Córdoba, las tareas que desde nuestra institución realizamos y estar a su disposición, a los fines de articular soluciones a las problemáticas que enfrentan.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Reporte de Sustentabilidad - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



Gestión Económica Sustentable



103-2



A diario trabajamos para fortalecer y consolidar el vínculo que se genera entre la ciudadanía y las instituciones.

Creemos que la sustentabilidad económica representa uno de los principales pilares de nuestra gestión. La labor de garantía y resguardo de los derechos constitucionales solo se logra administrando de manera eficaz y eficiente los recursos físicos y económicos necesarios para llevar adelante una gestión transparente y honesta, en pos de cuidar los intereses de nuestros grupos de interés interno y externo.

A través del análisis que realiza el equipo interdisciplinario de colaboradores se organiza cada uno de los gastos necesarios para las actividades previstas, sumado a la planificación de los ingresos necesarios para realizar las acciones de cada Secretarías, Institutos, Programas y Áreas, es que logramos optimizar y cristalizar nuestros recursos económicos.

Por otra parte, a través del pago mensual de haberes a nuestros colaboradores, que se realiza según la normativa vigente, al igual que a los proveedores, quienes hacen que podamos llevar adelante nuestras actividades mediante la prestación de bienes y servicios.

Presupuesto económico

201-I



Los recursos económicos que cuenta el Defensor del Pueblo para llevar adelante su gestión, son aprobados anualmente. A continuación, la tabla ilustra las relaciones entre el presupuesto planificado y el ejecutado durante el período comprendido desde el 01/01/2019 hasta el 31/12/2019:

PARTIDAS	PRESUPUESTO PLANIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO
Personal	\$ 124.391.000,00	\$ 155.275.303,19
Bienes de consumo	\$ 18.499.000,00	\$ 6.808.464,91
Servicios	\$ 59.135.000,00	\$ 63.739.604,57
Bienes de capital	\$ 3.000.000,00	\$ 2.674.844,50
Trabajos Públicos	\$ 20.000,00	-
TOTAL	\$ 205.045.000,00	\$ 228.498.217,17

Los valores expresados corresponden a la información que forma parte del cierre del ejercicio contable del año 2019, que figura en el Expediente N° 0418.046233/2019, presentado el día 22 de enero del año 2020.

Debido a que el proyecto de presupuesto se realiza todos los años en el mes de agosto, a la situación inflacionaria de nuestro país durante el año 2019, el aumento en los

haber de nuestros colaboradores y el costo de los servicios, la ejecución presupuestaria precisa de un refuerzo para dar cumplimiento con las obligaciones.

Sistema de compras y contrataciones

102-9

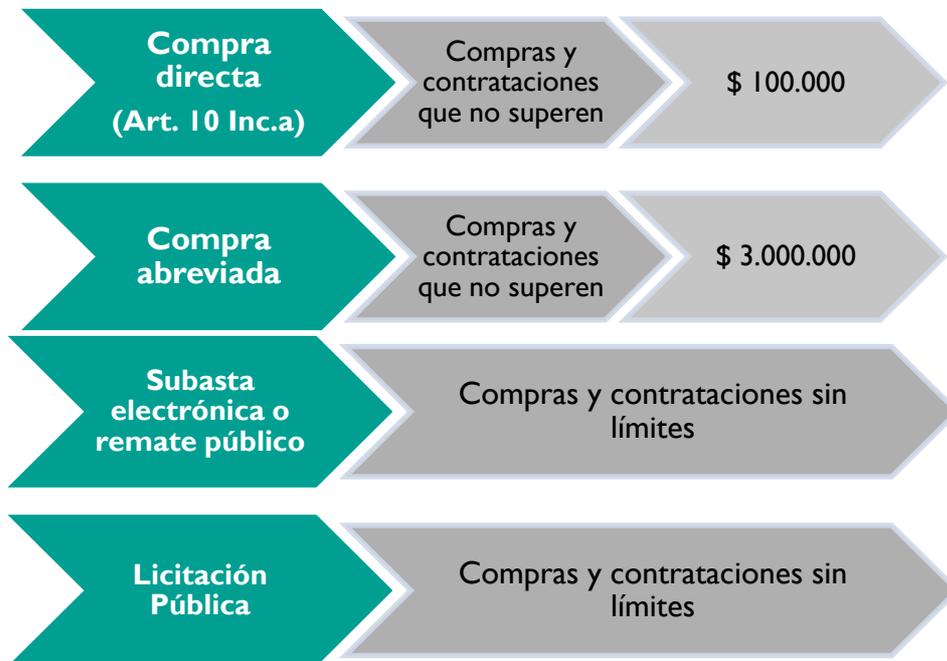
La Ley N° 10155 “Régimen de compras y contrataciones de la Administración Pública Provincial”, en la que se propician la incorporación de criterios de sustentabilidad, permite mejorar la eficacia económica y ambiental del gasto público y promover en los proveedores cambios hacia patrones de consumo y producción socialmente responsables

En el Artículo N° 3, se establecen los principios generales que determinan el proceso de compras y contrataciones, desde su inicio hasta su ejecución:

- a- “Oposición y libre concurrencia en los procedimientos de selección;
- b- Igualdad de posibilidades para interesados y potenciales oferentes;
- c- Transparencia basada en la publicidad y difusión de las actuaciones relativas a las contrataciones y en la utilización de las tecnologías informáticas;
- d- Eficiencia y economicidad en la aplicación de los recursos públicos;
- e- Consideración de los criterios de sustentabilidad en las contrataciones, y
- f- Responsabilidad de los agentes y funcionarios públicos que autoricen, aprueben o gestionen las construcciones”.

En el mes de abril del 2019, a través de la Ley N° 10620, fueron modificados los índices máximos permitidos por Ley, por procedimiento y por autoridad, las escalas diferenciadas por jurisdicción y por tipo de bienes y servicios.

El valor de los índices a regir con ésta modificación quedaron conformados por:





Nuestras intervenciones comunitarias trabajan en torno a la defensa y a la protección de los derechos humanos. En algunas de ellas, identificamos impactos indirectos que mejoran el bienestar económico de nuestros ciudadanos y por lo tanto su calidad de vida.

Algunas de ellas:

- A partir de la situación económica imperante en nuestro país y atentos en la búsqueda por mantener una relación acorde entre la recomposición de los ingresos de las familias cordobesas y el gasto en materia de servicios públicos, participamos en las Audiencias Públicas, rechazando todos los pedidos de aumento que solicitaron las empresas proveedoras de servicios de agua, gas y luz.
- Por medio de la capacitación interna por parte de ECOGAS y el Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSEP), se instruyó a nuestros colaboradores para que puedan brindar una mejor respuesta a nuestros ciudadanos en lo referido a facturación del servicio, diferimiento de pago y fotolecturas de boletas mensuales.
- La producción estadística que realiza el Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo (INEDEP) contribuye a la generación de índices socio-económicos que permiten determinar los grupos destinatarios de determinadas políticas públicas.
- El servicio que ofrece el Centro Público de Mediación Comunitaria, totalmente gratuito, permite a los ciudadanos resolver sus conflictos comunitarios sin necesidad de acudir a los procedimientos judiciales y a los costos que estos conllevan. A través de las sedes ubicadas en el interior de la Provincia, se llega a toda población para que pueda utilizar este servicio sin necesidad de viajar a la capital provincial.

- El Programa de Pasantías y Prácticas brinda a jóvenes estudiantes un primer acercamiento con el mundo laboral y profesional. Por medio de las prácticas, participan en la vida institucional integrando grupos de trabajo, adquiriendo conocimientos y herramientas, útiles y necesarias para su futura inserción laboral.
- A fin de brindar mejoras en los servicios a la comunidad, la institución utiliza nuevas herramientas tecnológicas y canales de comunicación, cómo el uso de las redes sociales para diversas consultas, posibilitando una mejora en los procesos de recepción y gestión de las consultas, evitando de esta manera no solo la optimización del tiempo del ciudadano, sino también la reducción del gasto por movilidad.
- Por medio de acciones de sensibilización, visibilización y concientización, que llevamos desde los Institutos y Programas del Defensor del Pueblo, prevenimos de riesgos futuros a las familias cordobesas e incentivamos al buen uso del tiempo libre y de una vida saludable, actuando la prevención como herramienta propicia para evitar un gasto mayor en salud.



Vínculos con nuestros proveedores

204-I, 407-I



Las acciones y tareas que llevamos a cabo necesitan de la vinculación constante con uno de nuestros principales grupos de interés: los proveedores. Todos los productos y servicios significativos, que empleamos son totalmente (100%) de origen local.

Las condiciones y requisitos mínimos que un oferente y potencial proveedor de la institución se establecen en cada proceso de compra y contratación y se encuentran en los pliegos, compulsas y otros documentos relacionados a las compras y contrataciones públicas, lo que determina el vínculo existente entre el Defensor del Pueblo y sus proveedores. Los requisitos que median este vínculo son:

- Acreditación de personería jurídica (en el caso de personas jurídicas),
- Inscripción correspondiente en el Registro de Proveedores del Gobierno de la Provincia de Córdoba o acreditación que indique que se hayan iniciado los trámites de su inscripción,
- Inscripción en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), Dirección General de Rentas (DGR), como así también en todo organismo de cualquier nivel de gobierno que corresponda en función de la naturaleza jurídica del adjudicatario.
- Cumplimiento de las obligaciones impositivas, laborales, previsionales, sindicales y cualquier otra que esté vigente vinculada a la actividad desarrollada por parte de los adjudicatarios.

Además, se deben tener en cuenta las siguientes restricciones:

- No ser funcionario y/o empleado del Gobierno de la Provincia ni de ninguna repartición provincial.
- Aquellos que se encuentren inhabilitados por condena judicial.
- Los que se hallen quebrados o concursados civiles, mientras no sean rehabilitados y quienes tengan convocatoria de acreedores pendientes.
- Deudores morosos con el Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Asimismo, cada compra y/o contratación cuenta con una serie de requisitos y especificaciones técnicas que buscan garantizar la calidad del bien o servicio adquirido. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones por parte del concesionario, será causal de caducidad de la concesión.

La rigurosidad en el cumplimiento de cada uno de los requisitos detallados, sumado al profesionalismo de nuestra Área de Administración y de todos quienes forman parte de la institución, demuestran el compromiso ético con los recursos públicos asignados al Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

412-1, 414-1



Dispositivos de control interno de los recursos públicos

102-16, 102-17, 205-I. 205-2



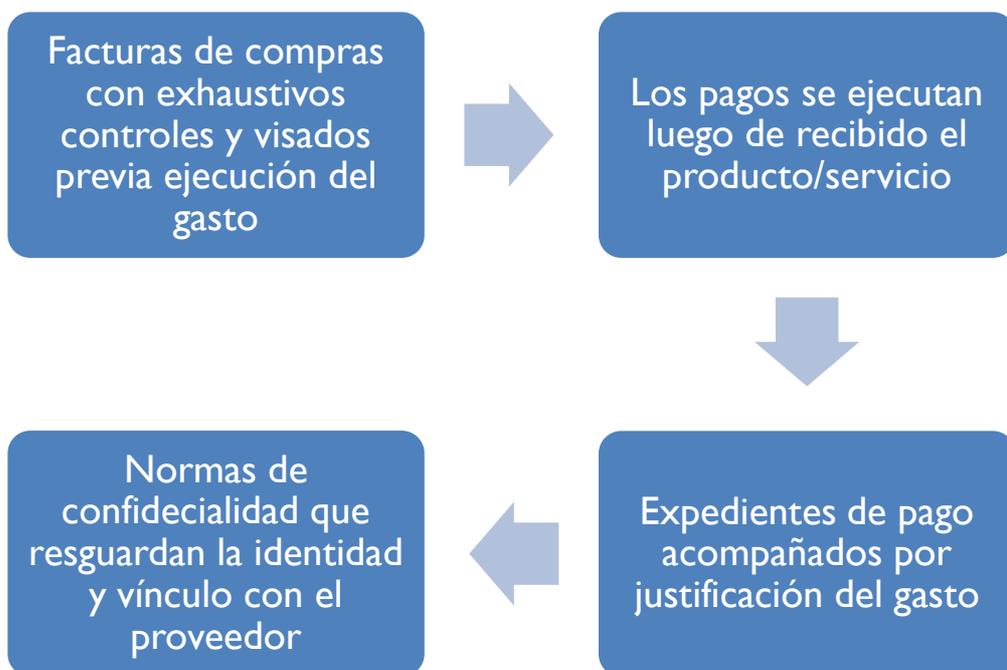
Nos encontramos fuertemente comprometidos con la gestión ética de todos los recursos que hacen posible nuestra tarea primordial: la tutela de los derechos humanos. La gestión diaria la desarrollamos en función de nuestros valores: la orientación al servicio, la empatía, la amabilidad, el trabajo colaborativo y la responsabilidad. En este contexto, todos los procedimientos y mecanismos internos quedan materializados a través de:

- Presencia de múltiples mecanismos de control para garantizar el efectivo cuidado de nuestros recursos y la transparencia de la gestión.
- Examinación de los gastos por parte del Tribunal de Cuentas, quien tiene la potestad de inspeccionar y auditar nuestro ejercicio, adoptando las medidas necesarias para prevenir cualquier irregularidad. Esta rendición se realiza de manera semanal, previo al control que cada uno de los gastos realizados sea lógico, adecuado y cargado en la partida correspondiente.
- Confección de expediente para realizar luego el pago a proveedores, que se remite al Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba para su correspondiente control y envío del dinero, quien realiza el depósito a nombre del proveedor, cobrando la partida, de esta manera, se garantiza la correcta utilización de los fondos.
- Realización del cierre de ejercicio, anualmente se envía al Tribunal de Cuentas de la Provincia de Córdoba, que es el organismo de contralor.

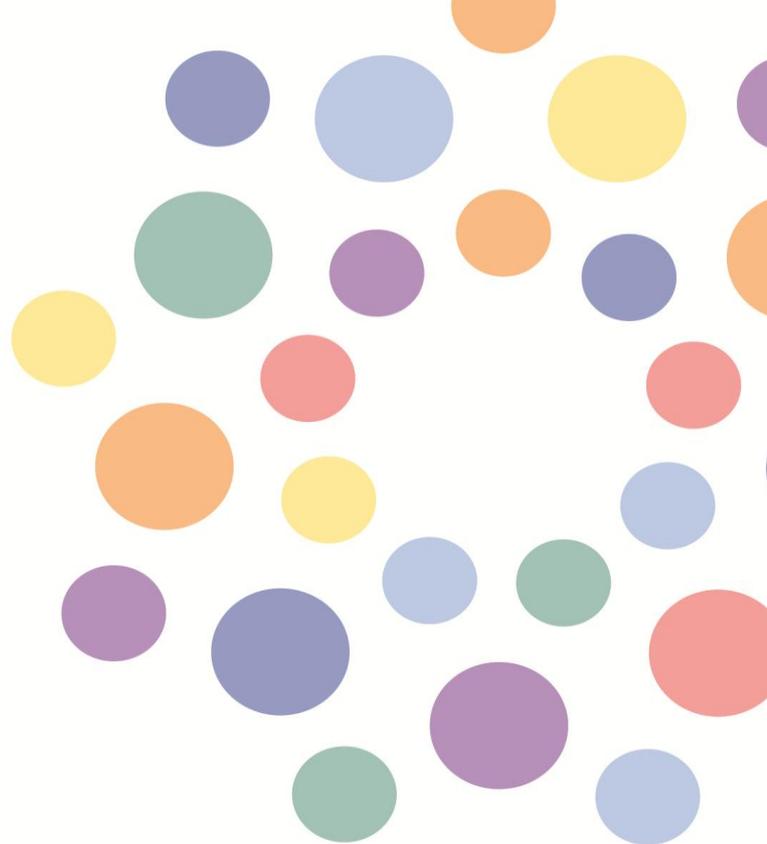
Nuestra cultura organizacional y la política de gestión interna de la Dirección de Administración, está formada por grandes instancias de control interno en todos los procedimientos que impliquen la utilización de los recursos públicos. Estas prácticas no

están relacionadas únicamente con nuestra responsabilidad de rendición de cuentas, sino también con nuestros valores y ética pública.

A continuación, los mecanismos de control a los que hacemos referencia, en cuanto al tratamiento con nuestros proveedores:



Así mismo, generamos las garantías de comportamiento ético y de transparencia de nuestros colaboradores en los procedimientos internos, a través de las sanciones que establece el Artículo N° 42 (causales de apercibimiento y suspensión) y Artículo N° 43 (causales de cesantía) de la Ley N° 9.880, Estatuto de escalafón para el personal.



GESTIÓN AMBIENTAL

Reporte de Sustentabilidad - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



Comprometidos con el ambiente



102-11, 103-2



La cuestión ambiental se ha transformado en una necesidad y demanda creciente de los ciudadanos, donde el resguardo y protección ocupa un espacio predominante en la agenda pública de los gobiernos.

Nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad representó en la institución, un impulso para evaluar el impacto de nuestras acciones en el ambiente. Hoy, en este Segundo Reporte, continuamos con la tarea de identificar qué tipo de impactos generamos no solo en el entorno social sino también en el ambiental.

Consideramos que el derecho a un ambiente sano, es un derecho humano fundamental y el presupuesto del disfrute y ejercicio de los demás derechos, por la vinculación

existente entre el nivel de vida y el bienestar en general, tal como lo estipulan los Tratados Internacionales, nuestra Carta Magna, leyes nacionales, provinciales y municipales. En esta tarea, es fundamental el rol que tienen los organismos públicos estatales en el desarrollo de políticas de educación y difusión, tendientes a lograr la internalización en la sociedad del significado de este derecho y la necesidad de la vigencia de las normas.

El Defensor del Pueblo a través del Instituto de Ambiente, asume esta responsabilidad de educación, difusión y generación de acciones para la promoción de la protección del ambiente.

Respondiendo a los reclamos ambientales

Somos un puente, nos movilizamos y articulamos gestiones para que cada uno de los reclamos receptados sean escuchados por las autoridades competentes, de este modo, fortalecemos los medios de ejecución y revitalizamos alianzas para el desarrollo sostenible.

Recibimos a diario reclamos de diferentes actores sociales, vinculados a problemáticas con los recursos hídricos que demandan un mayor celo en la aplicación de políticas e instrumentos que eviten un impacto negativo en el ambiente. Quienes se acercan, requieren de nuestra intervención ante los organismos como Ministerio de Agua, Ambiente y Energía de la Provincia, Servicios Públicos, Secretaria de Recursos Hídricos, Instituto Nacional del Agua y Jefes Comunales, por reclamos como desbordes y contaminación de arroyos y ríos, niveles de coliformes fecales y escherichia coli del Lago San Roque, falta de limpieza y mantenimiento en canales de desagües o la falta de suministro de agua potable.

Realizamos un estricto control en el cumplimiento de los estándares ambientales fijados por Ley, para lograr que el desarrollo económico, ambiental sea social armónico y sustentable.

Los residuos sólidos urbanos constituyen una problemática recurrente tanto en la ciudad como en el interior provincial. El aumento poblacional, la deficiente gestión en la forma de recolección, separación y disposición final de la basura, llevan a un gran número de basural a cielo abierto, con las consecuencias ambientales que esto genera. Receptamos reclamos por arrojo y acumulación de residuos, gestionamos ante la Secretaria de Higiene Urbana y la Dirección de Policía Ambiental para que se tomen las medidas pertinentes y se dé cumplimiento con las normativas vigentes.

Realizamos gestiones ante la Dirección de Vialidad de la Provincia, abogando por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de tránsito, escuchando los reclamos generados por las condiciones de transitabilidad y seguridad, señalización, colocación de cartelera preventiva, reparación, reconstrucción y mantenimiento periódico en las rutas provinciales.

Los reclamos por desbordes de líquidos cloacales son periódicos. En todos los casos, afectan a la salud y a el ambiente, para ello, gestionamos la intervención de la Secretaria de Recursos Hídricos del Ministerio de Agua, Ambiente y Energía y de la Secretaria de Planeamiento e Infraestructura de la Municipalidad de Córdoba.

Juntos cuidamos el ambiente



Las buenas prácticas ambientales forman parte de nuestra gestión interna. Los desafíos son grandes y necesitamos del esfuerzo de todos. Para ello, desde el Defensor del Pueblo nos propusimos:

Creación del Consejo Consultivo del Ambiente

Con el deseo de seguir vinculados con la institución, los egresados de la Diplomatura de Desarrollo Regional Ambiental Sustentable, docentes y profesionales idóneos creamos el Consejo Consultivo del Ambiente. Nuestro primer trabajo fue evaluar el estado que presenta el Río Suquía, a través del proceso de toma de muestras, identificando los puntos críticos que presenta el cauce para luego realizar el seguimiento.

Proyecto “Acciones que transforman”

Con el objetivo de recuperar y mantener espacios verdes comunes, revalorizando plazas y paseos y transformarlos en lugar de encuentro y socialización de las familias, recuperamos y embellecimos la plaza del Barrio Juan Pablo II junto a los voluntarios del Programa Libertad (atención en adicciones de la Iglesia Evangélica Cita con la Vida) y el Club Argentino El Ceibo.



Día Mundial del Medio Ambiente: Campaña en Redes Sociales:

Impulsamos una campaña a través de las redes sociales para que tomemos conciencia del cuidado de nuestro planeta, creando un mundo mejor. [#sincontaminaciondeaire](#)



Primer Conversatorio “Cambio climático, sus causas y consecuencias en las ciudades”

Cartel de información para el conversatorio sobre cambio climático. El cartel tiene un fondo verde con un patrón de hojas. En la parte superior, el título 'CAMBIO CLIMÁTICO' en letras verdes grandes. Debajo, un menú con íconos de lista, calendario, ubicación, personas y un icono de inscripción. El texto indica: 'Causas y consecuencias', 'Efectos en zonas urbanas', 'Miércoles 27 de noviembre - 18:30 hs.', 'Auditorio Defensor del Pueblo, Deán Funes 352 - 2º piso - Córdoba', 'Disertan: - Biól. Eugenia Álvarez, - Ing. Agr. Mgter. Daniel Di Giusto', 'Inscripciones: www.defensorcordoba.org.ar'. En la parte inferior, los logos de 'nos llevemos mejor' y 'DEFENSOR DEL PUEBLO de la Provincia de Córdoba', y los íconos de redes sociales y la URL www.defensorcordoba.org.ar.

Frente a la preocupación creciente sobre la manera de abordar el cambio climático, realizamos el Primer conversatorio sobre el “Cambio climático, sus causas y consecuencias en las ciudades”. Disertaron la Bióloga Eugenia Álvarez y el Director del Instituto de Ambiente, quienes plantearon no solo la gravedad de la problemática sino de medidas mitigatorias que cada uno, desde su lugar puede llevar adelante.

Jornada “Ciudades sustentables: desafíos para la gestión pública”

El Defensor del Pueblo junto a TRASUS Argentina, organizó la jornada “Ciudades sustentables: desafíos para la gestión pública”.



18 de Julio de 2019
Actividad gratuita



Auditorio
de la Defensoría del Pueblo
de la Provincia de Córdoba.
Deán Funes 352

Informes e inscripciones
desarrollosustentable@trasusargentina.com

9,00 a 9,15 hs.
Acreditación y
presentación de la Jornada.

9,15 a 10,15 hs.
Ciudades del presente: desafíos y
oportunidades. TRASUS Argentina

10,30 a 11,30 hs.
¿Qué demanda el ciudadano hoy?
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

12,00 a 13,00 hs.
Programa de Ciudades del Pacto Mundial.
Videoconferencia en vivo con Javier Cortés,
Gerente Regional del Programa de Ciudades.

13,00 a 13,15 hs.
Cierre de actividad.

Organiza



Apoya



En la misma, participaron gestores públicos, empresas, Pymes, fundaciones y público en general. Durante el evento, la Mgter. Candelaria Barcellona CSO de Trasus Argentina, presentó los desafíos y oportunidades de las ciudades actuales en clave de sustentabilidad, caracterizando el urbanismo y la población con sus requerimientos y oportunidades.

Nuestra institución, compartió las demandas de la ciudadanía y el modo en que respondemos a los reclamos.

Por último, compartimos el testimonio del Gerente del Programa de Ciudades del Pacto Mundial, Javier Cortés, vía teleconferencia, quien nos describió el programa, sus potencialidades para los actores y de qué manera Pacto Mundial trabaja para alcanzar una agenda multinivel más sustentable.

Sumamos buenas acciones

Promovemos conciencia entre nuestros colaboradores para que, a través pequeñas acciones, desde su lugar y entre todos, reduzcamos los impactos ambientales negativos que generamos.

En el período a reportar nos propusimos llevar adelante:

- Reciclado de papel: imprimimos los documentos en ambas caras. Reutilizamos el papel descartado como borrador. Ajustamos el formato de texto para que ocupe el mayor espacio en una hoja.
- Digitalización: sustituimos los archivos en soporte papel por archivos informáticos. Utilizamos como medio vinculante el correo electrónico.
- Utilizamos la luz natural el mayor tiempo posible. Apagamos luces, equipos informáticos, aparatos electrónicos cuando no son utilizados.
- Regulamos los termostatos de climatización en 24°, para así minimizar el consumo de energía eléctrica.

Promoviendo conocimiento del ambiente en los ciudadanos

En la actualidad, el derecho a un ambiente sano es sin dudas, un derecho humano fundamental, presupuesto del disfrute y ejercicio de los demás derechos por la íntima vinculación del ambiente con el nivel de vida en general. Siendo la temática ambiental, algo que atañe a la sociedad en su conjunto, sus formas de organización y su cosmovisión, en el cual el análisis multidisciplinario ocupa un papel primordial.

Cuando consideramos las diferentes problemáticas ambientales, observamos que han ganado su lugar dentro de la opinión pública, esto se ve reflejado en el gran número de tratados y pactos internacionales, en los que se incluye el deber de los Estados, pero también el derecho y la responsabilidad de todos en cuanto a la protección del ambiente, siendo necesario desarrollar un compromiso intergeneracional de preservación del ambiente que involucre tanto a las generaciones presentes como a las futuras, inspirado en metas a largo plazo.

La metodología empleada en la resolución de las diferentes problemáticas, requiere contar con estudios ambientales, que analicen las relaciones entre la sociedad y la naturaleza, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y el uso sostenible del territorio. En esta tarea es fundamental el rol de los organismos públicos estatales y el desarrollo de políticas públicas de educación y difusión tendientes a lograr la internalización en la comunidad del significado de este derecho y de la necesidad de la vigencia de sus normas.

Por ello, desde el Instituto de Ambiente del Defensor del Pueblo, garantizamos y promovemos el derecho a un ambiente sano su protección, cooperando con la sociedad en su conjunto para impulsar el desarrollo sustentable.

Seguimos implementado capacitaciones al cuidado del ambiente

Diplomatura en Desarrollo Regional Ambiental Sustentable

La sensibilidad ambiental es probablemente una de las características que mejor definen a las generaciones actuales. Las catástrofes ecológicas como la contaminación química e industrial, la erosión y desertización en aumento, inundaciones, lluvia ácida, empobrecimiento de los biomas y la biodiversidad, presión imparable del desarrollo, elevadas tasas de crecimiento demográfico, cultura del descarte, desechos peligrosos, residuos orgánicos entre otros, contribuyeron y hoy tienen un peso determinante en la problemática ambiental.

Actualmente, nos encontramos ante la disyuntiva de gestión versus conservación. Solo con una gestión preocupada por la sustentabilidad puede asegurarse el desarrollo sostenido para todos los pueblos, compatible con una preservación de la biosfera que transmita a generaciones futuras un planeta habitable.

Nuestra Diplomatura en Desarrollo Regional Ambiental Sustentable, está dirigida a empleados, funcionarios, técnicos, profesionales y ciudadanos, buscando fortalecer, ampliar, actualizar conocimientos y competencias en el manejo del ambiente y el desarrollo sostenible.

Durante el período a reportar, se dictó en la sede del Defensor del Pueblo, donde participaron 35 alumnos, siendo 28 los graduados.

Diplomatura en Diseño y Gestión de Emprendimientos de Turismo Rural

El Turismo Rural es una modalidad turístico-recreativa que permite al visitante conocer, compartir y aprender costumbres y tradiciones mediante diferentes actividades y propuestas como el ecoturismo, turismo cultural, travesías, circuitos fluviales y marítimos, cabalgatas, deportes hípicas, paseos, senderismo y caminatas, observación de la flora y fauna. Esta actividad contribuye al desarrollo económico, social, cultural y ambiental de economías regionales que desarrollan sus proyectos a través de Pymes, requiriendo para su funcionamiento la implementación de modelos de asociativismo, para

generar economía de escala en ámbitos que resultaría imposible ser solventadas de forma individual.

La Diplomatura en Diseño y Gestión de Emprendimientos de Turismo Rural, busca garantizar el éxito en el turismo rural. En período a reportar, fue dictada en el interior provincial, en la localidad de San Antonio de Arredondo, en ella, participaron 47 alumnos, obteniendo 25 el título..

Diplomatura en Energía Renovables

Ante la importancia que adquieren las energías renovables en el contexto de la carencia energética y de los problemas ambientales surge el interés en capacitar sobre ésta temática, difundiendo los beneficios que su uso proporciona y brindando herramientas para ser utilizadas en el ámbito laboral. Se divide en 2 niveles: en el primero, se brindan los conceptos generales sobre diferentes formas de energía renovables, aspectos básicos de electricidad, funcionamiento de los sistemas fotovoltaicos y eólicos. En el segundo, los estudiantes deben aplicar los contenidos aprendidos elaborando un proyecto de instalación de sistema fotovoltaico en un lugar específico.

En el período a reportar, se dictó en las localidades de Villa de Soto y San Antonio de Arredondo las diferentes cohortes, inscribiéndose 83 alumnos, de los cuales 54 obtuvieron su título de graduación.

Diplomatura Termo Solar

En el período a reportar, la Diplomatura Termo Solar, se dictó en las localidades de Cosquín y San Antonio de Arredondo, fueron 12 clases dirigidas a electricistas o idóneos en el área técnica, en donde 66 alumnos obtuvieron su título, adquiriendo los conocimientos teóricos y prácticos para el diseño, instalación y puesta en funcionamiento de sistemas de energía termo solar y generación de agua caliente a través de los rayos solares.

Consumo responsable de los servicios

301-I



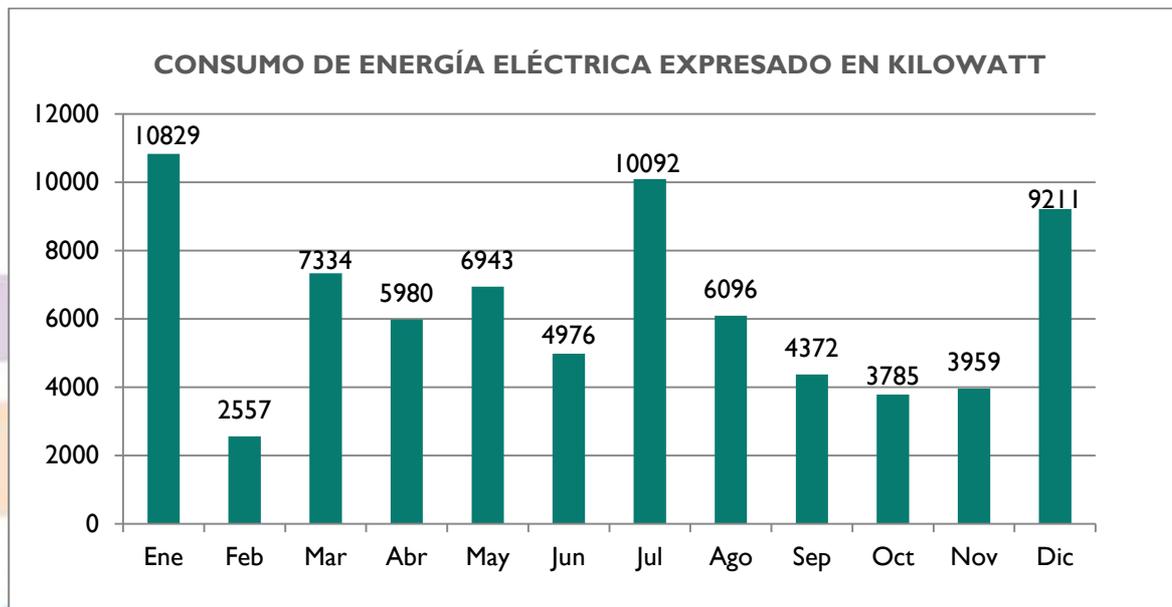
Comprometidos con el cuidado del ambiente y sus recursos, en este Segundo Reporte, continuamos con la medición del consumo de servicios básicos necesarios para el correcto funcionamiento en cada una de las áreas que componen el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Consumo de energía eléctrica

302-I

La energía eléctrica es un servicio indispensable para todas las tareas del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Por esta razón, nos hemos dispuesto a medir nuestros consumos con el objetivo de identificar de qué forma pueden optimizarse siguiendo criterios económicos y ambientales.

En el siguiente gráfico, se acreditan los consumos expresados en kilowatt durante los doce meses del período a reportar.



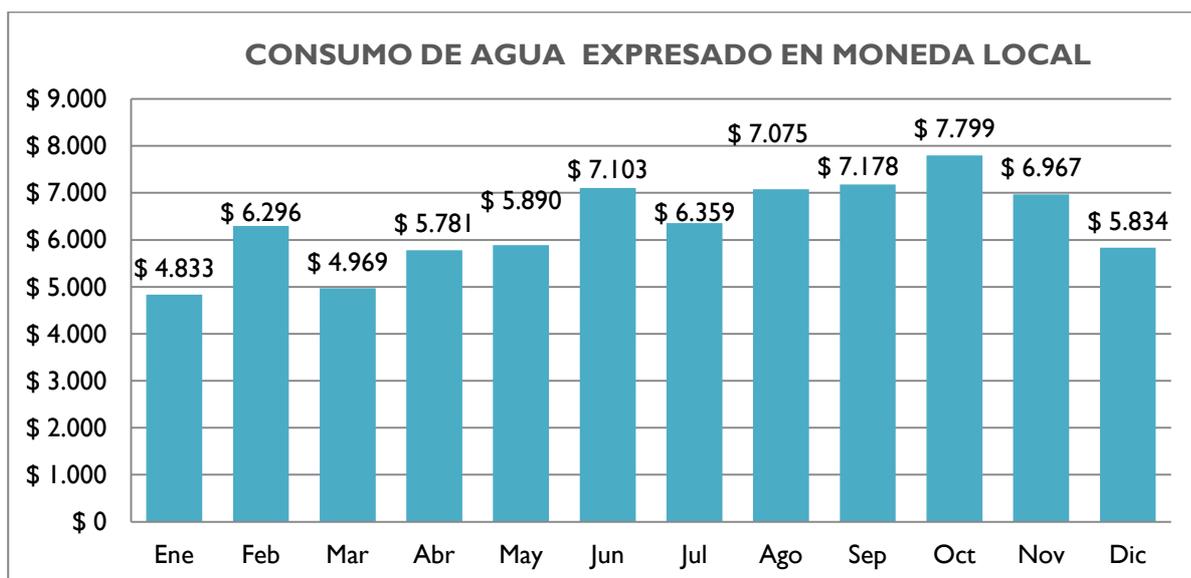
El consumo se comportó de manera similar en casi todos los períodos, hubo tres grandes saltos durante los meses de enero, julio y diciembre, por el mayor uso de los aires acondicionados debido a las altas temperaturas de los meses de verano y las bajas temperaturas de la estación invernal.

Consumo de agua

En el Defensor del Pueblo de la Provincia comprendemos el valor del cuidado del agua y su gran importancia como recurso para la vida de todos los seres vivos.

En relación al consumo de agua, debemos aclarar que, de acuerdo con la normativa vigente, cuando un inmueble se encuentra bajo el régimen no medido, la base de facturación es catastral pura. Por lo tanto, la cuota mensual por servicio no medido se calcula a partir de los parámetros tarifarios del inmueble (superficie de terreno, superficie cubierta, coeficiente de edificación en función de la categoría, año constructivo y coeficiente zonal) y de los importes mínimos establecidos en el Régimen Tarifario vigente, afectados por diferentes coeficientes. A este monto deben sumarse los impuestos y/o tasas que le correspondan más la tasa del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSEP) de la Ciudad de Córdoba.

Por los motivos expuestos, no contamos con la posibilidad de brindar el consumo medido en litros, sino en valor de facturación.



Consumo responsable de los insumos

301-I



En este Segundo Reporte de Sustentabilidad, nos comprometimos en disminuir los impactos negativos en el ambiente a través de la medición del consumo de los principales insumos utilizados por todos los integrantes del Defensor del Pueblo, cómo son el uso del papel y de la tinta.

Una manera de ver los resultados es a través de la medición de unidades utilizadas durante el período a reportar.

En el gráfico se observa las cantidades totales de insumos utilizados durante los doce meses del período a reportar.

**226 Resmas de
Papel**

INSUMOS

**71 Cartuchos
de Tonners**

Consumo de combustible

El consumo de combustible que utilizamos para el desarrollo de nuestras actividades, durante el período a reportar ha sido de \$1.180.532.13 en total, para los 6 vehículos oficiales, distribuidos en \$ 597.730,08 por consumo de nafta, \$ 578.886,32 de diésel y \$ 3.915,73 gas. Si bien el gasto total aumentó en un 10.14% respecto a lo reportado en el período anterior, resulta relevante tener en cuenta que los combustibles sufrieron una suba anual de 36.50%, según registros propios de la Federación de Expendedores de Combustibles y Afines (FECAC).

Parque informático

Los elementos informáticos, son herramientas prioritarias para el desarrollo del trabajo de nuestros colaboradores, a través de ellos, se dan respuesta en tiempo y forma a las demandas de la ciudadanía y las diferentes actividades que gestiona cada área.

En el período reportado, realizamos una inversión importante puesto que sumamos nuevos dispositivos informáticos: notebook, PC, impresoras y otros elementos, con el fin de optimizar el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores.

A continuación, detallamos la composición del Parque Informático en el Defensor del Pueblo, junto al peso de cada elemento.

	CANTIDAD	PESO PROMEDIO	PESO TOTAL
PC (equipo completo)	72	13 kg.	936 kg.
Notebooks/Netbooks	55	2.8 kg.	154 kg.
Tablets	14	0.35 kg.	4.9 kg.
Impresoras	42	13 kg.	546 kg.





Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar GRI	Contenidos	Descripción	Página/Respuesta Directa	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos Generales				
Perfil de la organización				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización.	Página 35	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Página 37, 41	
	102-3	Ubicación de la sede	Página 36	
	102-4	Ubicación de las operaciones.	El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba solo opera en Argentina.	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	En la Constitución de la Provincia de Córdoba establece en su capítulo quinto, artículo N° 124 en el cual se sostiene que: “la Legislatura con el voto de los dos tercios de sus miembros designa al Defensor del Pueblo, como comisionado para la defensa de los derechos colectivos o difusos, la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos y la aplicación en la administración de las leyes y demás disposiciones, de acuerdo con lo que determine la ley”.	
	102-6	Mercados servidos	Página 38, 41	
	102-7	Tamaño de la organización	Página 38, 42	

	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Página 42	
	102-9	Cadena de suministro.	Página 111	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Página 9, 13	
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	Página 121	
	102-12	Iniciativas externas.	Página 9, 60, 91, 105	
	102-13	Afiliación a asociaciones	Página 29	

Estrategia

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 9	
------------------------------------	--------	---	----------	--

Ética e integridad

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 37, 117	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 117	

Gobernanza

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza	Página 39	
	102-19	Delegación de autoridad	Página 39	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Página 40	
	102-21	Consulta a grupos	Página 60	

		de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.		
Participación de los grupos de interés				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-40	Lista de los grupos de interés	Página 58	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Los acuerdos de negociación colectiva se dan a través de las conversaciones oficiales que se entablan entre el Defensor del Pueblo y el Sindicato de Empleados Legislativos.	
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Página 58, 60	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 60	
	102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	Página 60	
Prácticas para la elaboración de informes				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Por su naturaleza, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba no poseen estados financieros consolidados.	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 12, 13, 14	
	102-47	Lista de temas materiales	Página 14	
	102-48	Re expresión de la información	En el presente Reporte no se ha re expresado información relativa al Reporte anterior.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	En el presente Reporte no hay cambios en su elaboración en relación al Reporte anterior.	
	102-50	Período objeto del informe	Página 12	
	102-51	Fecha del último informe	El último Reporte del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba correspondió al período 2018.	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Página 12	
	102-53	Punto de contacto para preguntas	Página 36	

		sobre el informe	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 13
	102-55	Índice de Contenidos de GRI	Página 137
	102-56	Verificación externa	El presente Reporte no ha contado con verificación externa.

Temas Materiales

Económico

Desempeño económico

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 110
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Página 47

Presencia en el mercado

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Página 46

	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los mandos altos y medios es de la comunidad local.	
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Página 113	
Práctica de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 203: Proporción de gastos en proveedores locales 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Página 115	
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	

GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba cuenta con dispositivos internos que garantizan la transparencia de todos los procedimientos y prevén sanciones ante determinadas situaciones de incumplimientos tales como: por faltas, ausencias injustificadas, investigaciones por casos de legítimo abono o similares. Página 117
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 117
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba no se han registrado casos de corrupción en el período a reportar.

Medioambiental

Materiales

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen.	Página 131, 133
	301-2	Insumos reciclados	Durante el período a reportar no se ha evidenciado la utilización de insumos reciclados.

Energía

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Página 131

Cumplimiento Ambiental



GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Durante el período a reportar no se han recibido multas o sanciones vinculadas al incumplimiento de la legislación y normativa ambiental por parte del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.	

Social

Empleo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 49	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 46	
	401-3	Permiso parental	Página 48	

Relaciones entre los trabajadores y la empresa

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	

GRI 402: Relaciones trabajador- empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Desde la presente gestión, se apunta a que todo cambio operativo sea instrumentado sin cercenar los derechos de los agentes y velando por los intereses del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba para el desarrollo pleno y eficaz de sus tareas. Página 42
--	-------	---	--

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales de salud	Durante el período a reportar no se ha evidenciado la presencia de comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Página 51

Formación y enseñanza

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 31
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Página 52
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los	Página 52

		empleados y programas de ayuda a la transición.		
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Página 44	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Página 46	
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 406: No discriminación 2016.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se han registrado casos de discriminación en el período elegido para el reporte.	
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	

GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016.	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Página 47, 115	
--	-------	--	----------------	--

Trabajo infantil

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 408: Trabajo infantil 2016.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	No se han registrado incidentes de este tipo durante el período a reportar.	

Trabajo forzoso u obligatorio

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016.	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	No se han registrado incidentes de este tipo en el período del presente Reporte. Página 46	

Derechos de los Pueblos Indígenas

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	



GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se han registrado casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas en el período a reportar.	
Derechos Humanos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	Página 113, 116	
Comunidades Locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Página 64, 69, 92	
Evaluación Social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de	Página 31	

		gestión		
GRI 414: Evaluación Social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Página 116	

Política pública

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 415: Política pública 2016.	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	En el artículo N°34 de la Ley Nacional N°25.600 consta la imposibilidad de los partidos políticos de aceptar o recibir, directa o indirectamente, entre otros: “b) Contribuciones o donaciones de entidades centralizadas o descentralizadas, nacionales, provinciales, interestadales, binacionales o multilaterales, municipales o de la Ciudad de Buenos Aires; c) Contribuciones o donaciones de empresas concesionarias de servicios u obras públicas de la Nación, las provincias, los municipios o la Ciudad de Buenos Aires”. A su vez, el Código Electoral Provincial (Ley N°9.571) define el esquema de financiamiento de los partidos políticos. Allí, en el artículo N° 203 – inc. 2 explicita la prohibición para los partidos políticos de recibir contribuciones o donaciones de entidades gubernamentales.	

Salud y seguridad de los clientes

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016.	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No se registran casos de incumplimiento en el período del presente Reporte.	
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 12, 13	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 21, 35, 57, 109, 121	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 31	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016.	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No se registraron casos de reclamaciones ni violaciones de la privacidad y datos del cliente en el período del informe.	



Reporte de Sustentabilidad 2019

Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba
Deán Funes 352/354. Córdoba Capital. Argentina
www.defensorcordoba.org.ar

Autoridades

Mario Decara – Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

Hugo Pozzi – Defensor Adjunto del Pueblo de la Provincia de Córdoba

Gabriela Magris - Secretaria General

Patricia Calandín - Secretaria de Coordinación

Ángel Monelli - Secretario de Relaciones Institucionales y con la Comunidad

Fotografía

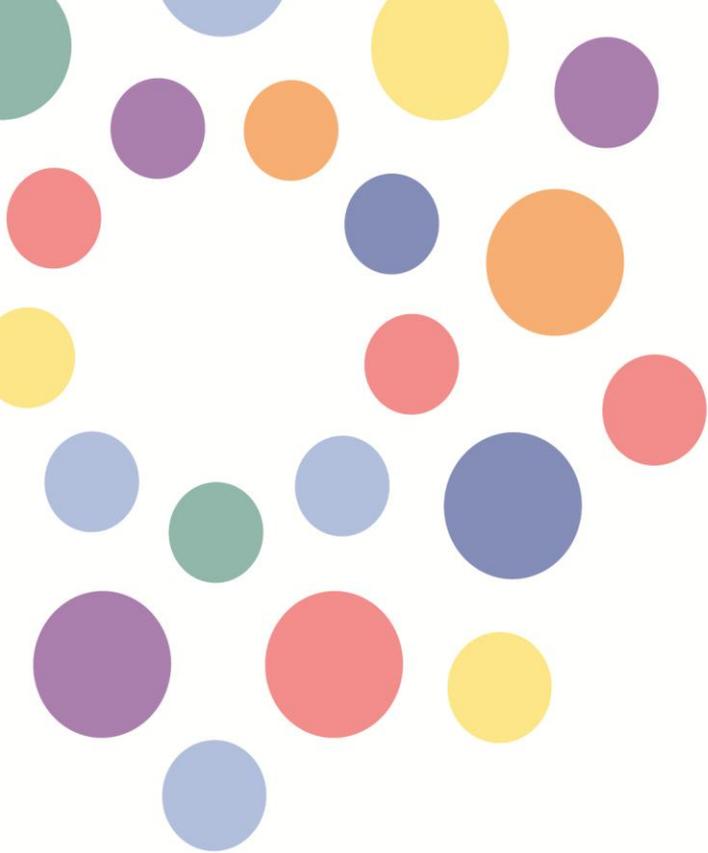
Secretaría de Comunicación - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

Apoyo técnico y conceptual

Trasus Argentina







nos
lleve**mos**
mej**or**



| www.defensorcordoba.org.ar

Deán Funes 352 0800 777 0337