

# REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD** 2020





# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>5</b>
Carta del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba .....	7
Reportando por Tercera vez en materia de Sustentabilidad .....	11
Aspectos materiales y cobertura .....	12
Alineamiento con los ODS y Principios del Pacto Global .....	17
<b>PERFIL DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	<b>19</b>
El Defensor del Pueblo .....	20
Misión, visión y valores .....	20
Cumplimiento ético de las funciones .....	21
Ubicación geográfica .....	22
Estructura de gobernanza .....	24
Equipo de trabajo .....	26
<b>DESARROLLO HUMANO SUSTENTABLE</b> .....	<b>32</b>
Creando lazos sostenibles .....	34
Grupo de interés .....	35
Comunicando desde el seno de la institución .....	39
Acompañando a los ciudadanos .....	41
Promoviendo nuestras acciones .....	44
Centro Público de Mediación Comunitaria (CPMC) .....	45
Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo (INEDEP) .....	48
Instituto de Género y Promoción de la Igualdad .....	53
Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo .....	56
Programas del Defensor del Pueblo .....	59

Programa Pasantías y Prácticas .....	60
Programa Navegación Segura por Internet .....	64
Programa Educación para la Seguridad Vial .....	66
Programa Aprender a Elegir .....	67
<b>DESARROLLO ECONÓMICO -----</b>	<b>68</b>
Gestión económica sustentable .....	69
Presupuesto económico .....	70
Régimen de compras y contrataciones .....	71
Impactos económicos indirectos .....	72
Proveedores .....	73
Dispositivos de control interno de los recursos públicos .....	75
<b>GESTIÓN AMBIENTAL -----</b>	<b>77</b>
Instituto de Ambiente del Defensor del Pueblo (INADEP) .....	78
Consumo responsable de los servicios .....	82
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI -----</b>	<b>85</b>





# PRESENTACIÓN

Reporte de Sustentabilidad 2020





## Carta del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

102-12, 102-13, 102-14



Al igual que en años anteriores, presentamos el Tercer Reporte de Sustentabilidad y Segunda Comunicación de Involucramiento (COE) en el marco de lo establecido como institución que adhiere al Pacto Global.

El año 2020 ha sido muy especial, presentando grandes desafíos. La pandemia producto del COVID 19, nos modificó; el miedo a la enfermedad, a la muerte, la incertidumbre, a tener que reorganizar nuestras actividades, no poder planificar a largo plazo, hizo que nos reinventáramos en todos los aspectos.

Adherimos a cada una de las decisiones de emergencia sanitaria: Aislamiento Social Preventivo (ASPO), Distanciamiento Social Preventivo (DISPO), adecuamos el protocolo de actuación a lo requerido desde el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), para dar respuesta a los reclamos frente a un escenario complejo.

Afrontamos nuevos desafíos en la atención y orientación, tanto individuales como colectivas. Gestionamos ante autoridades nacionales y provinciales la ayuda para el regreso a casa de ciudadanos que se encontraban en el extranjero, en otras provincias o localidades. Receptamos y derivamos los reclamos e inquietudes en relación al cobro de servicios, ante reparticiones como Banco de Córdoba, Dirección General de Rentas, Defensa del Consumidor. Asistimos a los reclamos por medicamentos, prótesis, turnos médicos, vacunación antigripal en Administración Provincial de Seguro de Salud (APROSS) y Programa de Atención Médica Integral (PAMI), asesoramos en la reprogramación de turnos, fechas de cobro, obtención del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), generación de claves de seguridad social, pensiones no contributivas ante la Administración Nacional

de la Seguridad Social (ANSES), cumpliendo así con nuestra meta: la igualdad de oportunidades de todos los cordobeses.

Estuvimos en contacto con nuestros pares, los Defensores del Pueblo del país para atender las situaciones de emergencia y excepcionales que se presentaban en cada Provincia. Como miembros activos participamos de los Plenarios de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), de las reuniones de Defensores del Pueblo Región Norte Grande y del encuentro Binacional de las Defensorías del Pueblo de la República Argentina y de las Comisiones de Derechos Humanos de México. Firmamos convenios de cooperación con ocho municipios de nuestra Provincia. Elevamos ante la Legislatura Provincial el Proyecto de Reforma del Artículo 302 de Código Procesal Penal, buscando agilizar el proceso judicial, remitiendo a una instancia de mediación los casos que no se encuadren dentro del Artículo 181 del Código Penal Argentino.

Continuamos capacitando por vía Zoom y Google Meet, en la Ley Micaela (formación obligatoria en la temática de género y violencia para todas las personas que se desempeñan en la función pública en todos los niveles y jerarquías). Dictamos en el Departamento Punilla, el Tercer Nivel de la Diplomatura de Energías Renovables e instalación de paneles solares, termotanques y aerogeneradores. Adaptamos los Foros de Jóvenes a la modalidad online, promoviendo la participación y reflexión con respecto al consumo de sustancias en situación de cuarentena, facilitando así, visualizar y generar propuestas preventivas. Llevamos adelante el concurso literario “Todo puede ser de otra manera”, donde estudiantes de nivel medio, expresaron lo que vivían y sentían durante la pandemia.

Sin dudas, tenemos grandes desafíos por delante, la pandemia nos llevó a replantear nuestras prioridades y modalidades de trabajo. Estamos orgullosos de seguir transitando con paso firme el camino de la sustentabilidad, profundizando nuestro compromiso año tras año, apostando a un modelo de desarrollo sostenible, propiciando el acercamiento de las personas para brindarle servicios, visibilizar sus derechos y propiciar el cumplimiento por parte de los organismos estatales de sus obligaciones, evitando el perjuicio a los ciudadanos, para lograr un mundo de sana convivencia en la diversidad, que contribuya al desarrollo de la comunidad y de las futuras generaciones.



Los invito a recorrer este Reporte de Sustentabilidad para interiorizarse sobre el trabajo que realizamos todos los que integramos el Defensor del Pueblo, con el compromiso diario de defender el derecho de nuestros ciudadanos, apostando a la construcción de un futuro mejor 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





## Reportando por tercera vez en materia de Sustentabilidad

102-46, 103-1

Este año signado por la pandemia se tornó un desafío mayor el poder reportar en materia de Sustentabilidad, ya que la planificación se vio coartada por la situación imperante, la que no fue ajena a ningún ciudadano del mundo entero.

Por tercer año consecutivo, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba presenta su tercer Reporte de Sustentabilidad, realizado por el equipo encargado de la recopilación, análisis integral, confección y redacción de los contenidos que abarca el período anual de desde el 1° de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

Al igual que los anteriores reportes, el presente fue elaborado siguiendo los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), Opción Esencial y es la Segunda Comunicación de Progreso (COE) como miembro adherente al Pacto Global de Naciones Unidas, respetando y promoviendo los Principios para proteger los Derechos Humanos, garantizar mejores estándares laborales, preservar el ambiente y luchar contra la corrupción. Por ello, a lo largo del Reporte, se reflejan todas las acciones emprendidas para cumplir y garantizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios del Pacto Global.

102-50, 102-52

## Aspectos materiales y cobertura

102-46,102-47,102-54,103-1

Resulta fundamental para la construcción de este Tercer Reporte de Sustentabilidad, identificar, priorizar y definir los aspectos materiales, considerados como los más relevantes y significativos de acuerdo con la estrategia del accionar del Defensor del Pueblo.

Para llegar a esta instancia, en una jornada participativa, los mandos altos y medios en representación de todas las áreas que componen la institución y como parte fundamental del núcleo decisor, priorizando el diálogo, reflexionaron y analizaron los aspectos que se materializan en el período a reportar, obteniendo una imagen completa acerca del enfoque de gestión.

Como resultado se definió un orden de prioridades, catalogadas como muy importantes, importantes y menos importantes, unificando miradas y considerando la misión del Defensor del Pueblo en las actividades que de ella se desprenden.

A continuación, se enumeran los asuntos priorizados:

### **Aspectos muy importantes:**

#### *1) Implementación de políticas públicas desde un enfoque de derechos*

La defensa de los derechos humanos es un trabajo diario, no un abordaje meramente abstracto. Todas las acciones, se llevan a cabo desde un enfoque de derechos. Este contenido material representa el eje desde el cual se diseñan, implementan y evalúan todas las actuaciones institucionales.

Posicionar la defensa y el trabajo por los derechos humanos, representa un objetivo de la articulación con otras instituciones y organizaciones del Estado. Es importante destacar el trabajo en pos de la declaración de servicios esenciales para la ciudadanía, las sugerencias ambientales, 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 encuentran vinculadas en todas las actividades. De manera directa, se materializa en el trabajo que realiza el Centro Público de Mediación Comunitaria, promoviendo la convivencia vecinal y social en el marco de la cultura de la paz. Durante el período a reportar, producto de la pandemia, se evidenció un aumento significativo en cuanto a mediaciones, tanto en la capital como en localidades del interior provincial.

Desde la Secretaría de Comunicación, a través de las redes sociales, con mensajes de concientización, se difundieron campañas de prevención de violencia, el buen uso de la tecnología, cuidados en tiempo de pandemia, como también, el repudio a los escraches y discriminación que sufrieron trabajadores de la salud y servicios esenciales.

## *3) Optimización de los servicios ofrecidos al ciudadano*

El Defensor del Pueblo oficia como puente entre los ciudadanos y los responsables del otorgamiento de los servicios públicos, no solo se limita a informar sino a acompañar y garantizar la solución de problemas a quienes solicitan la intervención.

Debido al Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), dispuesto por el Gobierno Nacional, desde cada área y según su competencia, se intensificaron y optimizaron los mecanismos virtuales de comunicación con los organismos pertinentes para brindar una respuesta clara e inmediata a los pedidos de los ciudadanos.

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

El fortalecimiento de las capacidades individuales del equipo que acompaña al Defensor del Pueblo, es uno de los pilares de la gestión interna.

Producto de la pandemia y ante las propuestas de formación online, se incentivó al personal de cada área, para que mejore en sus habilidades y crecimiento profesional, al mismo tiempo, se brindaron capacitaciones internas, por la plataforma zoom, para cubrir las necesidades técnicas de formación ante la modalidad de trabajo virtual.

## **Aspectos importantes:**

### *1) Construcción de un clima laboral positivo para los trabajadores*

El trabajo, gestión y cuidado del equipo de Defensor del Pueblo, representa un pilar fundamental y se materializa otorgando confianza y seguridad, escuchando y acompañando cada caso particular.

Durante el período a reportar, las modalidades de trabajo en su mayoría fueron home office, compatibilizando los horarios de acuerdo a la disponibilidad de cada agente, para así conciliar lo personal, lo familiar y lo laboral. Desde cada área, se realizaron reuniones organizativas virtuales con los cuerpos directivos para orientar los objetivos, evaluar las actividades e introducir cambios si eran necesarios, atendiendo y recibiendo nuevas propuestas para la resolución de imprevistos generados por esta nueva situación de trabajo.

### *2) Cuidado del ambiente que nos rodea*

El ambiente, su cuidado y protección, resulta fundamental en la gestión institucional. Desde el Instituto de Ambiente, se continuó con el trabajo en los asuntos ambientales materializándose a través de la presentación de oficios, intervenciones, reuniones y capacitaciones virtuales.

Se continuó con las buenas prácticas internas con respecto al uso responsable de consumos de agua, energía, combustible, insumos de papel y tonner, como también la despapelización y utilización de folletería. A partir de las medidas sanitarias dispuestas a nivel nacional, todas las actividades y campañas se realizaron de forma virtual, reduciéndose estos consumos.

### *3) Utilización eficiente de los recursos económicos*

Teniendo en cuenta el contexto macroeconómico y la pandemia que caracterizó al periodo a reportar, se ha utilizado a conciencia de todos y cada uno de los recursos disponibles, ajustándose a lo indicado en la normativa. Por ello, la planificación fue fundamental en la previsión de los gastos y en la utilización de los recursos.

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

Partir del contexto, sus particularidades y necesidades representa la clave principal para el diseño e implementación de todas las acciones que los Institutos y Programas llevan adelante, flexibilizando cada una de las intervenciones para adaptarlas a las necesidades y así, garantizar el éxito de su ejecución.

Durante el periodo a reportar, se evidenció mayor presencia de los equipos interdisciplinarios para dar respuestas a las demandas que surgían día a día, logrando mayor cantidad y calidad de intervenciones.

### **Aspectos menos importantes:**

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

Cada opinión, cada sugerencia, cada crítica que llega desde los grupos de interés, es escuchada, valorada y tenida en cuenta para evaluar las acciones e intervenciones que llevan adelante el Centro Público de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo, los Institutos y Programas.

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

De manera estricta y consciente, todo el equipo del Defensor del Pueblo conoce y cumple con la normativa vigente en cuanto al control, análisis y fiscalización de los gastos.

De manera periódica, se presenta ante el Tribunal de Cuentas las erogaciones realizadas por cada área con la aprobación de sus referentes, como también, anualmente se eleva ante la Legislatura Provincial, el Informe de Gestión, tal como lo estipula la Ley N° 7.741.

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

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

De acuerdo con la legislación vigente en el ámbito de la Provincia de Córdoba, quienes proveen, cumplen con la normativa en lo referido a contratación de bienes y servicios. Todos están en regla con los gravámenes provinciales y no se encuentran dentro del registro de comportamiento inadecuado y cumpliendo con la selección de acuerdo con los criterios sociales.



Para evaluar el enfoque de gestión y el desempeño en el campo económico, social y ambiental, el Defensor del Pueblo y su equipo directivo, se reúnen periódicamente a los fines de diagramar cada una de las acciones y metas organizacionales planificadas.

Las erogaciones se planifican en el presupuesto, donde cada área proyecta sus egresos anuales.

Según lo dispuesto por el Artículo 9 de la Ley Provincial N° 7.741, en cumplimiento del mandato legal contenido en el Artículo 19 y en función de la tarea encomendada en el Art. 124 de la Constitución Provincial, se presenta ante la Legislatura de la Provincia de Córdoba, el Informe Anual de Gestión, donde se plasman todas y cada una de las actividades impulsadas desde la institución.

Durante el primer trimestre del período a reportar, todas las actividades se realizaron de manera presencial. A partir de la disposición nacional de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), pasaron a modo virtual.





## Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Global

102-13, 103-2

La Agenda 2030: Transformar Nuestro Mundo y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), están concebidos para influir en las estrategias y acciones de todos los actores, gobiernos, empresas y organizaciones en el momento de abordar los desafíos más críticos: acabar con la pobreza, promover la prosperidad económica, la inclusión social, la sostenibilidad ambiental y la paz.

Es por ello, que todas las acciones llevadas a cabo en el Defensor del Pueblo, están vinculadas con los 5 Pilares: **Personas** (ODS 1,2,3,4,5), **Planeta** (ODS 6,12,13,14,15), **Prosperidad** (ODS 7,8,9,10,11), **Paz** (ODS 16) y **Participación** (ODS 17) para consolidar una sociedad que sea cada vez más justa, inclusiva, equitativa, resiliente y sostenible.

Teniendo como premisa fundamental el velar la defensa de los derechos humanos y garantizar el correcto funcionamiento de los organismos de la administración pública, el Defensor realizó una jornada reflexiva y participativa junto a los mandos altos y medios priorizando y seleccionando los ODS a los que aporta de manera significativa la Institución.



## Adhesión al Pacto Global

Desde el año 2019, el Defensor del Pueblo adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción, reafirmando el compromiso con la implementación de los 10 Principios y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este reporte, responde a los requerimientos de los Estándares GRI, como también a la Comunicación de Involucramiento (COE) del Pacto Global de Naciones Unidas.



A lo largo del documento, cada una de las actividades y acciones del quehacer institucional están vinculadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Global.



*Perfil de la*  
**INSTITUCIÓN**

Reporte de Sustentabilidad 2020



# El Defensor del Pueblo

102-1, 103-2



El Defensor del Pueblo es una institución con rango constitucional, consagrada por el Artículo N° 124 de la Constitución de la Provincia de Córdoba, con autonomía funcional e independiente del Gobierno Provincial, que actúa con plena libertad de criterio e independencia.

## Misión, visión y valores

102-2, 102-16



<b>MISION</b> 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.	
<b>VISION</b> Una sociedad democrática, equitativa y sustentable, en la que todos los ciudadanos tengan completo goce de sus derechos humanos.	<b>VALORES</b> Orientación al servicio Responsabilidad Empatía Amabilidad Trabajo en equipo

## Cumplimiento ético de las funciones

102-2, 102-6



Con la reforma a la Constitución Provincial en el año 1987, el Artículo N° 124, incorpora la figura del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, 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 de las leyes y demás disposiciones.

La normativa que da operatividad a esta cláusula es la Ley Provincial N° 7.741, donde 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”, regula la gestión laboral del equipo de colaboradores.



## Ubicación Geográfica

102-3, 102-6, 102-53

El alcance de las actividades del Defensor del Pueblo comprende a toda la jurisdicción de la Provincia de Córdoba, con algunas sedes en ciudades del interior y la sede central, ubicada en el centro de la ciudad de Córdoba, en la calle Deán Funes N° 352/354, donde operan las diferentes áreas y es posible el vínculo presencial con los diferentes grupos de interés.



## El Defensor en números



**2414**  
Consultas  
ciudadanas

**12** sedes  
**1** Centro  
Público de  
Mediación  
**4** Institutos  
**12**  
Programas

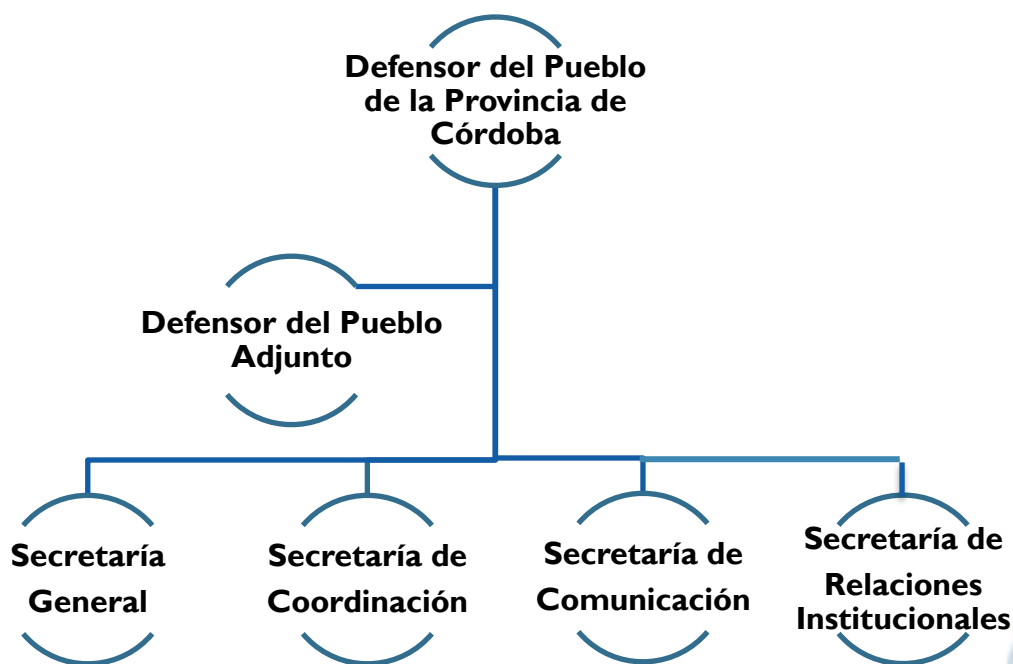
**Mediación:**  
**3225**  
Consultas  
**186**  
Audiencias

## Estructura de gobernanza

102-18, 102-19, 102-20

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 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.

La Resolución N° 9.752 del año 2014, establece la siguiente estructura de gobernanza:





## Defensor Adjunto

Es quien sustituye al Defensor en su ausencia, lo representa cuando lo determine y colabora directamente actuando en todos los asuntos delegados.

Tiene a su cargo las gestiones directas con autoridades de otros organismos en pos de mejores servicios y prestaciones para los ciudadanos. Entabla convenios de cooperación y fortalecimiento con instituciones oficiales, organizaciones civiles y asociaciones profesionales. Representa a la Institución ante Defensorías del Pueblo nacionales e internacionales.

## Secretarías del Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo, cuenta con cuatro Secretarías, las que a través de sus funciones y competencias se ocupan de los diferentes temas sociales, ambientales y económicos, contribuyendo al óptimo desempeño de la Institución.

Cada una tiene a su cargo diferentes áreas, con sus Institutos y Programas correspondientes:

Secretaría General	Secretaría de Coordinación	Secretaría de Comunicación	Secretaría de Relaciones Institucionales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li><li>• Administración</li><li>• Atención al Ciudadano</li><li>• Programa Prácticas y Pasantías</li><li>• Centro Público de Mediación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituto de Género y Promoción de la Igualdad</li><li>• Instituto de Estadísticas</li><li>• Instituto de Ambiente</li><li>• Instituto de Prevención de Adicciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Área de Prensa</li><li>• Área de Comunicación</li><li>• Área de Diseño</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestiona los vínculos con los principales grupos de interés externos.</li></ul>

## Equipo de trabajo

102-7, 102-8, 402-1,405-1



Por medio del compromiso y profesionalismo de cada uno de los colaboradores, se llevan adelante todas las acciones del Defensor del Pueblo. Los cambios operativos se instrumentan sin cercenar los derechos de los colaboradores.

### Diversidad en el equipo de trabajo

	Mujeres	Hombres
<b>Género</b>	57%	43%
<hr/>		
<b>Rango etáreo</b>		
Menores de 30 años	20%	24%
Entre 30 y 50 años	47%	51%
Mayores de 50 años	33%	25%
<hr/>		
<b>Nivel de Jerarquía</b>		
Mandos Altos	2%	5%
Mandos Medios	18%	15%
Personal de Ejecución	80%	80%
<hr/>		
<b>Jerarquía y Distribución por Género</b>		
Mandos Altos	33%	67%
Mandos Medios	60%	40%
Personal de Ejecución	43%	57%
<hr/>		
<b>Máximo nivel de formación</b>		
Estudios Primarios	2%	3%
Estudios Secundarios	48%	44%
Estudios Terciarios/Universitarios	50%	53%

Distribución de los colaboradores según lugar y forma de contratación:

<b>Lugar de trabajo</b>	Sede Central	Interior
	64%	36%
<b>Forma de Contratación</b>	Permanente	Contratado
	21%	79%

## Tasa de índice de incorporación y de rotación

401-I

En el período a reportar las tasas de incorporación y rotación fue de:

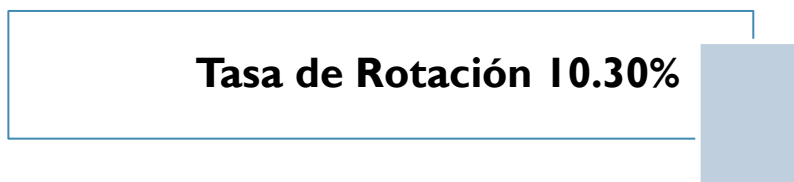


El índice de incorporación de mujeres fue de 11.10% y de hombres de 22.30%

El índice de incorporación según rango etáreo fue en menores a 30 años de 15.63%, entre 30 y 50 años de 17.05% y de más de 50 años de 14.55%.

El índice de incorporación de colaboradores en la sede central fue de 18.75% mientras que en las otras sedes fue de 11.11%

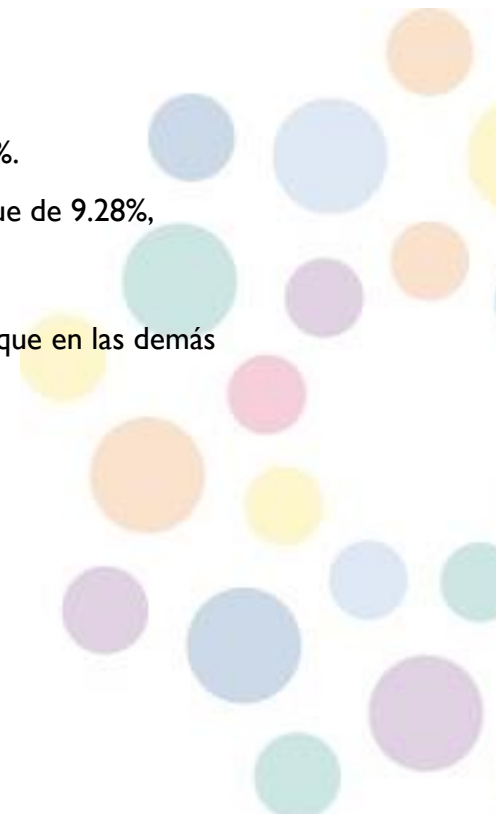
Por su parte, el índice de rotación fue algo inferior:



La tasa de rotación de mujeres fue de 6.06% y de hombres fue de 15.79%.

La tasa de rotación de agentes por rango etáreo en menores a 30 años fue de 9.28%, entre 30 y 50 años de 10.23% y de más de 50 años fue de 10.91%.

La tasa de rotación de agentes en la sede central fue de 7.14% mientras que en las demás sede fue de 15.87%.



## Derechos del equipo de trabajo

201-3, 401-2, 401-3, 409-1



La gestión laboral de todos los 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.

Tal lo 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.

De acuerdo a lo estipulado en el Artículo N° 28 del Estatuto escalafón, se destacan los derechos en el marco de licencias y permisos remunerados:

### REMUNERACIÓN JUSTA

202-1, 405-2

La retribución de los servicios se establece por categoría de revista o las disposiciones contractuales. La diferencia salarial se debe únicamente a escalafón, quedando exenta cualquier diferencia vinculada a género, raza, religión, elementos políticos o ideológicos. El monto del salario de la categoría más baja durante el período a reportar fue de \$38.420,24 pesos, 148% mayor al Salario Mínimo Vital y Móvil<sup>1</sup> vigente para el mes de diciembre de 2020.

---

<sup>1</sup> Para calcular este porcentaje, se utilizó el Salario Mínimo Vital y Móvil de Nación (SMVM) a diciembre de 2020, igual a \$20.587,50 por mes. Dado que dicho salario corresponde a una jornada de 8 horas y la jornada de trabajo del Defensor

## AGREMIACIÓN Y ASOCIACIÓN

407-1

La asociación gremial en la que siete (7) de los colaboradores se encuentran afiliados, es mediante el Sindicato de Empleados Legislativos (SELC), dónde se refuerza la defensa de sus derechos y la negociación colectiva, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

## JUBILACIÓN

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

## LICENCIAS

En el período a reportar se otorgaron **2 licencias por paternidad**, reincorporándose en el mismo ciclo reportado, habiendo tomado los 5 días hábiles de licencia correspondiente.

403-2

## SALUD Y SEGURIDAD

Como lo establece la legislación nacional, los 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.

---

del Pueblo de la Provincia de Córdoba es de 6 horas, el salario mínimo local se ubicaría en este caso en \$ 15.440,62.

## Formación profesional del equipo de trabajo

404-1, 404-2



La formación profesional potencia el desarrollo y perfeccionamiento de las competencias laborales para una atención eficaz, eficiente y responsable. Durante el tiempo de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) y Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO), el equipo de trabajo participó según su área, de talleres, jornadas, webinarios, seminarios y congresos, nacionales como internacionales. Al mismo tiempo, se brindaron teleconferencias internas en temáticas como promoción de la salud, servicios a la ciudadanía, ambiente y diversidad.

Las horas de capacitación en el período a reportar llegaron a 3022 horas distribuidas según:

### **Género:**

**FEMENINO: 2.162 horas**

**MASCULINO: 860 horas**

La media de horas de capacitación realizadas por mujeres fue de 22,06%, mientras que las realizadas por los hombres fue de 11,16%.

### **Jerarquía:**

**MANDOS ALTOS: 95 horas**

**MANDOS MEDIOS: 447 horas**

**PERSONAL DE EJECUCIÓN: 2.480 horas**

La media de horas de capacitación realizadas según el nivel jerárquico fue en, mandos altos de 15,83%, mandos medios de 15,41% y del personal de ejecución de 17,71%.







*Desarrollo*  
**HUMANO**  
**SUSTENTABLE**

Reporte de Sustentabilidad 2020



## Creando lazos sostenibles



I03-2



Los distintos públicos de interés son aquellos que están vinculados directamente o indirectamente con el desarrollo de las actividades del Defensor del Pueblo. Todas las prácticas, se generan a través de espacios de escucha, de diálogo y respeto, generando un buen clima laboral y propiciando acciones que valoren y promuevan las acciones alineadas a los fines de la organización y que contribuyan al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Global.

Se prioriza el compromiso de administrar los recursos públicos de forma eficiente y transparente, garantizando el desarrollo local sustentable, mediante la facilitación de la paz social, protegiendo la relación con los distintos públicos de interés, mediante la implementación de mejores prácticas que consolidan como una organización confiable y transparente. 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.

## Grupos de interés

I02-40, I02-42



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

A través de la reciprocidad del vínculo con los diferentes grupos de interés, se generan constantemente espacios de interacción, con el fin de garantizar y fomentar el intercambio de ideas y la promoción de 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.

Se pueden identificar y clasificar a los grupos de interés con los que se opera día a día, cómo Grupos de Interés Interno y Grupos de Interés Externo:

### Grupo de interés interno

- Colaboradores

### Grupo de interés externo

- Ciudadanos
- Otras Defensorías
- ONG
- Organismos públicos
- Defensa del Consumidor
- Municipios
- Instituciones Educativas
- Proveedores
- Medios de Comunicación

## Relación con los grupos de interés

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



Como consecuencia del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, dispuesto mediante Decreto de Necesidad y Urgencia N° 325/2020 derivado por la pandemia a partir del 20 de marzo de 2020, el Defensor del Pueblo debió adoptar nuevos mecanismos de vinculación con los diferentes grupos de interés. Implementando la atención virtual a través de números de WhatsApp, y brindando mayor difusión de los canales de comunicación virtuales utilizados previamente, a través del uso del correo electrónico y los diferentes perfiles oficiales de la institución en las diferentes redes sociales.

Aun así, en el período a reportar, también se llevaron a cabo gestiones personales tendientes a resolver situaciones que ameritaban una solución urgente, fortaleciendo y profundizando el resguardo, defensa y promoción de los derechos humanos

Se continuó trabajando en todo el territorio de la Provincia de Córdoba, vinculando y articulando diferentes acciones como fueron:

Articulación de acciones con gobiernos locales, a través de la firma de convenios con los municipios de Agua de Oro, Arias, Arroyito, Bell Ville, Isla Verde, Mendiolaza, Monte Cristo y Tanti.

Participación desde el Instituto de Prevención de Adicciones (IPADEP) de las reuniones quincenales del Consejo Municipal de Políticas Integrales para la Prevención de los Consumos Problemáticos de Drogas (COPIPED) y de la Mesa Salud Mental y Adicciones del Colegio de Psicólogos de Córdoba.

Se relevó la situación atravesada por comerciantes, hoteleros y gastronómicos a los fines de visibilizar su situación y el acceso a la ayuda económica brindada por el estado provincial y nacional.

A través del Centro Público de Mediación Comunitario, se fue convocando a integrar la mesa de diálogo participativo con organismos oficiales y organizaciones civiles para sumar, desde el sistema de mediación y la cultura de paz, en temas como educación pública e infraestructura, uso de espacios públicos, ejercicio de trabajo sexual en la vía pública, ocupación de terrenos, entre otros.

En el contexto de aislamiento, desde el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, fue creado el Observatorio de Derechos Humanos y COVID 19, con el objetivo de conocer, registrar y sistematizar situaciones, problemáticas e intervenciones institucionales en materia de vulneración y restauración de derechos y el Observatorio de Diversidad para monitorear las problemáticas, demandas y vulneraciones que vive la población LGBTTTIQ+.

Desde el Instituto de Estadísticas se continuó relevando la canasta básica alimentaria, precios cuidados, servicios públicos. Fueron realizadas una serie de encuestas de manera online para conocer lo que vivían y sentían los cordobeses durante la cuarentena con respecto a la atención de la salud, experiencia educativa, el consumo de sustancias, los adultos mayores, situación laboral, medidas para enfrentar el COVID-19 y el escenario post-pandemia.

Con la participación de escuelas de capital e interior y el club de voluntarias, se llevó adelante la 4ta. Edición del Tejido Solidario, bajo la consigna “desde casa podemos ayudar a quienes lo necesitan” confeccionando mantas que luego fueron entregadas a personas en situación de vulnerabilidad social.

“Todo puede ser de otra manera” fue el concurso literario-filosófico lanzado desde el Programa de Pasantías y Prácticas para que los estudiantes de nivel medio de toda la Provincia expresaran de manera libre lo que sentían, vivían y experimentaban en la Pandemia.

Desde el Programa Aprender a Elegir, se capacitaron autoridades de mesa, fiscales públicos electorales y se participó en las elecciones municipales realizadas el 29 de noviembre en la

ciudad de Río Cuarto, defendiendo, protegiendo y promoviendo los derechos civiles y políticos de los ciudadanos.

A través de la Secretaría de Comunicación, se concientizó mediante campañas de difusión en redes sociales, spots publicitarios vinculadas al COVID-19, guía de servicios, violencia contra la mujer, internet segura, prevención de consumo de sustancias, mediación ante conflictos durante la pandemia, teniendo contacto permanente con los medios de prensa y las áreas de prensa de otras instituciones ya sean del gobierno, académicas, organizaciones no gubernamentales difundiendo el quehacer de la institución.

Cada consulta, cada mensaje fue respondido por el equipo de colaboradores con un llamado telefónico, con un mail o a través de medios digitales, logrando así, visibilizar y estar más cerca de los ciudadanos en este período tan difícil y con muchas incertidumbres producto de la pandemia.

La virtualidad reemplazó casi por completo la presencialidad, no obstante, se continuó en contacto permanente con los proveedores de bienes y servicios, priorizando la localía y revisando la correcta prestación de lo contratado y aprobado por los organismos de contralor.

A pesar de todas las dificultades por el contexto, el Defensor del Pueblo pudo amoldarse y adecuarse en tiempo y forma, permaneciendo cerca del mayor grupo de interés: los ciudadanos, brindando servicios, visibilizando sus derechos, propiciando el cumplimiento por parte de los organismos gubernamentales de sus obligaciones, evitando el perjuicio de los derechos humanos y buscando hacer una sociedad cada día más justa, inclusiva, solidaria y con igualdad de oportunidades.

## Comunicando desde el seno de la Institución

102-53

La Secretaría de Comunicación difunde y publica todas las actividades y gestiones del Defensor del Pueblo, en medios tradicionales, digitales y redes sociales de terceros y en las plataformas de la institución. Mantiene la relación con los medios de comunicación, a través de la implementación del plan de medios, producción de contenidos, control de la pauta publicitaria, implementación y seguimiento de campañas, gestión de la web y de los perfiles institucionales en redes sociales, diseño y producción de la imagen institucional y de piezas gráficas impresas y/o digitales para todas las áreas, comunicación interna, cobertura de actividades, confección del Informe Anual de Gestión. Todas las acciones e intervenciones se realizan promoviendo la defensa de los derechos y transmitiendo el interés por el diálogo, la comprensión y el respeto hacia la comunidad.

Durante el período reportado, el equipo de la Secretaría de Comunicación debió reestructurar su modalidad de trabajo a los fines de sostener en forma dinámica, estable y permanente la comunicación interna y externa de la Institución, en un contexto que se presentó complejo y con gran demanda informativa.

En función de la situación imperante por la pandemia, la Secretaría a través de la **Campaña de comunicación frente al COVID-19**, emitió a la población diferentes mensajes conforme a la coyuntura y al avance de la pandemia, con el objetivo de comunicar y educar, con información precisa, técnicamente validada y en línea a la información oficial de organismos nacionales y provinciales. Así, la Secretaría en este contexto tuvo un rol fundamental, con presencia activa a través de la **Campaña de comunicación sobre servicios institucionales fundamentales en el marco de la pandemia**, se comunicó mediante redes sociales, mensajes de WhatsApp, spots de tv/radio y gacetillas de prensa la modalidad de trabajo de la institución y de sus diferentes áreas, mediante:



Plan de contingencia y guardias mínimas, con atención no presencial y la recomendación a la población de no desplazarse. Los ciudadanos pudieron comunicarse a través de su línea telefónica gratuita 0800-777-0337 y su correo electrónico, [defensordelpueblo@cba.gov.ar](mailto:defensordelpueblo@cba.gov.ar).

Con el uso de redes sociales, se logra que la comunicación sea más activa.



@DefensorPuebloCba



@Defensorcba



DefensorCba

Las consultas y mensajes ingresados a través de las diferentes redes sociales, fueron analizadas y gestionadas para luego ser enviadas al área correspondiente para su posterior tratamiento y solución.

Más de **300** menciones en medios de comunicación

**19** Campañas vinculadas a Covid-19

**55** Gacetillas subidas a la web

Elaboración de **10** piezas audiovisuales

**500** Consultas a través de redes sociales

**30%** Incremento de seguidores en Instagram

**186** Publicaciones en Facebook





## Acompañando a los ciudadanos

413-I



Con el fin de garantizar una correcta atención al ciudadano, hasta el 20 de marzo se continuaron parametrizando normas de funcionamiento desde la Oficina de Atención al Ciudadano del Defensor del Pueblo, ubicada en Deán Funes N° 352/354 de la ciudad de Córdoba. A través de los diversos canales de comunicación, dialogando 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.

### EXPEDIENTES REALIZADOS ANTES DEL 20 DE MARZO DE 2020

ÁREA	TOTALES
Ambiente e Infraestructura	1
APROSS	12
Banco Provincia de Córdoba	3
Caja de Jubilaciones	1
Desarrollo Social	4
Dirección General de Rentas	2
Dirección Provincial de Vivienda	3
EPEC	14
Ministerio de Educación	1
Multas Municipios del Interior	4
Particulares y/o judiciales	6
Pensiones no contributivas	6
Policía Caminera	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>

Debido al Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), dispuesto por el Gobierno Nacional, la Dirección de Despacho estableció nuevos dispositivos de atención mediante mecanismos virtuales de comunicación y de distribución de reclamos, en el marco de las distintas competencias asignadas a cada una de las áreas.

#### CONSULTAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN FORMA NO PRESENCIAL

ÁREA	TOTALES
Defensa del Consumidor	716
Particulares, judiciales-legales	263
Mediación	254
Personas varadas. Comité de Emergencia y permisos	203
Empresa Provincial de Energía Eléctrica (EPEC)	183
Obras Sociales, Pensiones no Contributivas, PAMI, ANSES	172
Banco Provincia de Córdoba- Tarjeta Cordobesa	79
APROSS	78
Ministerio de Salud	69
Ministerio de Desarrollo Social	51
Multas Caminera	49
DGR	43
Inconvenientes con Municipios	42
Organismos Nacionales (ENACOM-ENARGAS)	37
Ministerio de Educación	27
Ambiente e Infraestructura	13
Multas Municipio del Interior y otras Provincias	12
Cooperativa de Servicios Públicos del Interior	12
Registro Civil Provincial y Municipal	9
Aguas Cordobesas	8
DIPE	7
Violencia de Género	7
Dirección General de Viviendas	6
Multas por incumplimiento protocolo COVID-19	5
Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia	6
Policía Caminera	2
Dirección de Recursos Hídricos	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.354</b>

Los principales reclamos recibidos fueron:

- **Cordobeses varados en el exterior o interior del país:** fue implementado un protocolo de ayuda para el regreso en articulación con el gobierno nacional y provincial, como habilitación de medios de transporte, obtención de permisos de circulación y seguimiento de los cordobeses que volvían y debían realizar el hisopado y aislamiento de 14 días en hotel.
- **Reclamos servicios públicos:** orientación a ciudadanos para ampararse en el Decreto Nacional 311/2020, el que establecía que las empresas prestadoras de servicios de agua, gas, luz, telefonía fija y móvil, internet y televisión por cable no podían disponer de la suspensión o corte del servicio. Fueron receptados planteos en errores de facturación y se tramitaron las tarifas sociales a usuarios de sectores sociales vulnerables.
- **Alquileres:** el Decreto Nacional 320/2020 instituía la suspensión de desalojos, prórroga de contratos, congelamiento de precios en los alquileres. Los conflictos que devinieron por desalojos forzosos, abusos, cobro desmedido, fueron derivados y atendidos por el Centro Publico de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo.
- **Asesoramiento ante ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social):** para obtención de Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), clave de seguridad social, alta de beneficiarios, pensiones no contributivas.
- **Gestiones ante PAMI (Programa de Atención Medica Integral) y APROSS (Administración Provincial de Seguro de Salud):** solicitando la incorporación de la prestación del hisopado para casos sospechosos e intervenciones quirúrgicas programadas, agilización en los trámites para la entrega de medicamentos, prótesis, vacunas antigripal y neumonía.
- **Trámites ante el Registro Civil y Capacidad de las Personas:** Documento Nacional de Identidad (DNI), actas de nacimientos, matrimonios y defunciones, solicitados por las Defensorías del Pueblo de Neuquén, San Juan y Santa Fe.

## Promoviendo acciones sostenibles

413-1

Quienes forman el equipo del Defensor del Pueblo, trabajan diariamente por una sociedad democrática, equitativa y sustentable, practicando políticas de desarrollo sostenible y alineando la gestión con la Agenda 2030: Transformar Nuestro Mundo.

Por tal motivo, se vinculan y promueven Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en todas y en cada una de las actividades y acciones que se realizan desde el Centro Público de Mediación Comunitaria (CPMC), el Instituto de Estadísticas (INEDEP), el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, el Instituto de Ambiente (INADEP), el Instituto de Prevención de Adicciones (IPADEP) y de los diferentes Programas, con el fin de concientizar, educar, informar, sensibilizar y prevenir, con el fin de que la Provincia de Córdoba sea cada día más inclusiva, segura, resiliente y sostenible.

El actual contexto de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19 puso en evidencia urgencias sociales, el agravamiento de distintas problemáticas que demandaban una pronta intervención. Como consecuencia, se desplegaron desde las distintas áreas estrategias tendientes a potenciar de manera urgente las intervenciones necesarias ligadas a la promoción de derechos y prevención de las vulneraciones.

Todas las intervenciones y actividades de las diferentes áreas modificaron su planificación y organización, adecuándose al trabajo online a través de diversas plataformas virtuales.

A continuación, se expone el trabajo y logros de las áreas que conforman el Defensor del Pueblo.

## Centro Público de Mediación Comunitaria (CPMC)

El Centro Público de Mediación Comunitaria (CPMC), impulsa la convivencia Social en el marco de la Cultura de la Paz, contribuyendo a un mejor acceso a la justicia, empoderando a la comunidad como sujeto activo de los procesos de justicia. Promueve la Mediación Comunitaria como práctica social que contribuye a la generación de espacios y procesos de diálogo participativo entre individuos y colectivo, con el fin de crear ambientes favorables para el manejo y transformación de conflictos, complementaria a la justicia y alternativa a la violencia explícita e implícita (ONU HABITAT 2016).

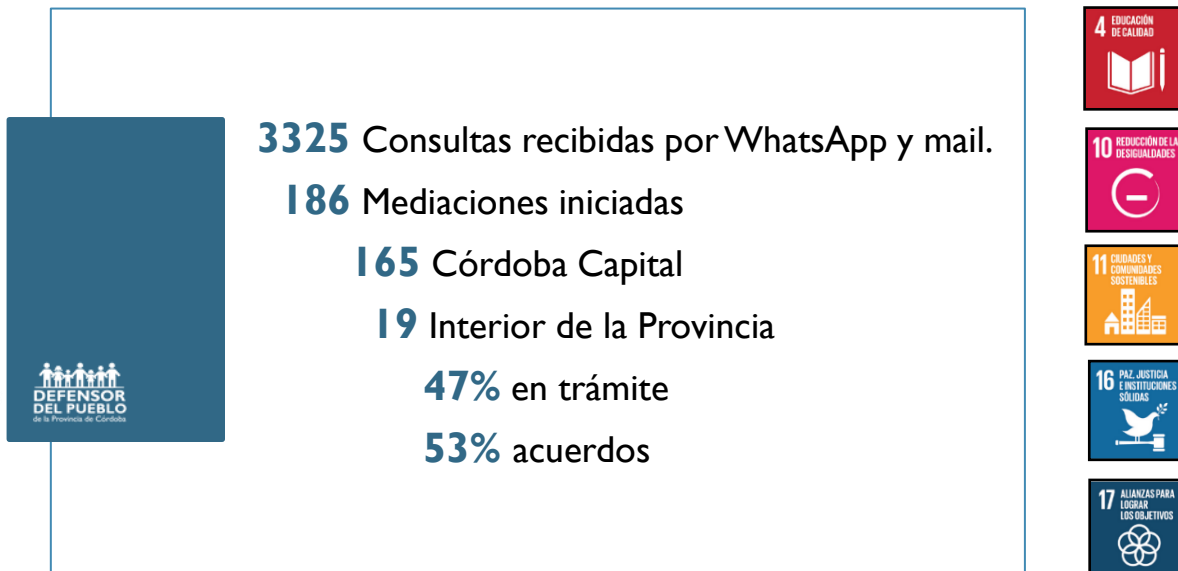
El CPMC, se caracteriza por la atención personalizada, poniendo a disposición de todas las herramientas con las que la personal cuenta. Es un servicio gratuito, informal y de celeridad en el proceso, que no se necesita del acompañamiento de un letrado para la solución del conflicto, pudiéndose celebrar acuerdos en relación a las reales posibilidades de las personas, siendo confiable y confidencial, principio de la mediación con suscripción de compromiso.

En el marco de la Pandemia y el establecimiento de ASPO y DISPO, el CPMC readecuó las modalidades de prestación de sus servicios a la habilitación del COE, conformando el Protocolo de Mediación Virtual.

Mediante Res. N° 11.138 del Defensor del Pueblo con fecha 16/06/2020, se aprueba el Plan Piloto de Mediaciones Comunitarias en Línea. A partir de la aprobación del plan, las mediaciones, se llevan adelante a través de Zoom, Meet o videollamada de WhatsApp.

Este plan, sólo habilitaba el inicio del procedimiento cuando las dos partes hubiesen aceptado el proceso y confirmado su participación. Desde su implementación no se observaron casos de cierres por inasistencia. Esto permitió poner en valor el tiempo, dedicación y recursos de los mediadores al garantizar la presencia de ambas partes en la mediación y disminuyendo al mínimo las probabilidades de inasistencias injustificadas o sin aviso, que obstaculizan o imposibilitan la mediación.

## Acciones destacadas del 2020:



- **Espacio de formación para mediadores sensibilización y reflexiones en diversidades para la gestión pacífica de conflictos.** Actividad por zoom para mediadores y mediadoras del Registro del CPMC.
- **Taller liberando estructuras en Mediación.** Plataforma Zoom, para mediadores y mediadoras matriculados de toda la Provincia.
- **Presentación del Plan Piloto de Mediación Comunitaria en Línea, plataforma Zoom 19/06/2020.** Mediadores y mediadoras matriculados de toda la Provincia, profesionales afines a la mediación.
- **MEDIADIVERSA – Programa de Gestión Pacífica de Conflictos en escenarios de diversidad.** El proyecto propone una articulación entre el CPMC y el colectivo LGBTQI+, desde el paradigma de la Cultura de Paz y desde la perspectiva de géneros. El CPMC, adaptándose a la complejidad de los conflictos de las sociedades actuales, busca responder con enfoques y metodologías

transversales e inclusivas: asesoramiento en gestión de conflictos, mediación, facilitación, mesas de diálogo, etc.

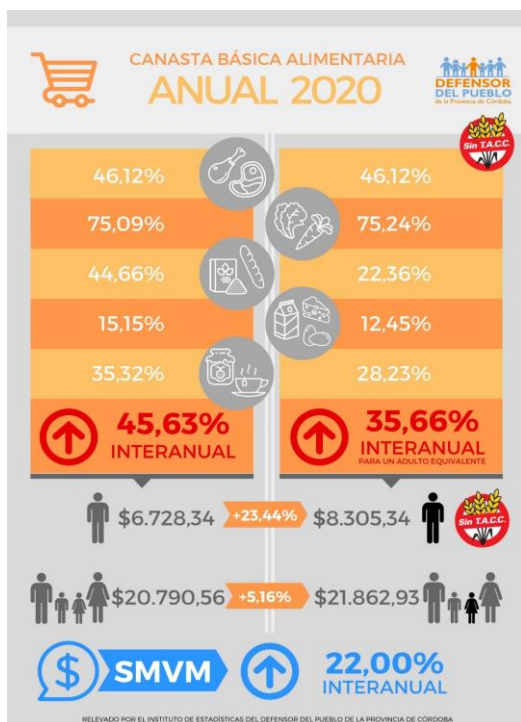
- **Campaña “Yo elegí Mediación” – 2º Edición.** Tendiente a lograr mayor visibilidad y difundir el servicio de Mediación Comunitaria del Centro incorporando la modalidad en línea del Servicio.
- **Fortalecimiento del trabajo en redes institucionales.** Incorporación definitiva del CPMC a la Red de Centros de Mediación Comunitaria y al Foro de Coordinadores de Centros de Mediación Comunitaria de América Latina y España.
- **Rediseño del Programa de Mediación en el Interior.** Se reformuló en su totalidad la modalidad de prestación del servicio en el interior, migrando a la virtualidad y eliminando así la necesidad de traslado de mediadores a las localidades y el mantenimiento de un espacio físico destinado al desarrollo de reuniones de mediación. A partir del 2020, los convenios firmados con las municipalidades interesadas implican recepción en territorio, quedando la gestión y el desarrollo de la mediación en manos del CPMC en modalidad virtual.
- **Participación en conflictos públicos.** El CPMC fue convocado a integrar mesas de diálogo participativo por diferentes organismos oficiales y organizaciones ciudadanas, para sumarse desde el sistema de mediación y la cultura de la paz, en temáticas tales como: educación pública y su infraestructura, uso de espacios públicos, ejercicio de trabajo sexual en la vía pública, gestión de canales de riego y sus problemáticas, ocupaciones de terrenos, entre otras.
- **Presentación de informe ante el Área Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Defensoría General de la Nación** sobre consultas de desalojo durante la Pandemia.
- **Elevación de Informes Semestral de Medicaciones ante la Dirección de Mediación de la Provincia de Córdoba.**
- **Proyecto de Investigación 2018/2019**, Secretaría de Ciencias y Tecnologías UNC “La Medicación Comunitaria en el ámbito nacional CABA y en la Provincia de Córdoba.” (Code 3382018I0033ICB)

## Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo (INEDEP)

A través del INEDEP, el Defensor del Pueblo difunde datos, investigaciones e informaciones estadísticas sobre la realidad de la Provincia.

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

El valor público generado desde el Instituto, reside en que el contar con mediciones fidedignas y representativas resulta de suma importancia para el manejo de la agenda pública en lo relativo a las condiciones de vida de los ciudadanos. Principalmente por esta cuestión, se torna necesario que existan cifras reales y resultantes de un trabajo metodológico que siga los lineamientos de la ciencia, sobre todo al momento de diseñar e implementar políticas públicas, establecer aumentos salariales y fijar cuotas alimentarias. Además, resulta de suma importancia en miras a reducir la pobreza y sus innumerables y devastadoras consecuencias.



Durante el periodo de pandemia, si bien se mantuvo la división de tareas habituales realizadas por cada uno de los integrantes del área, fueron necesarios algunos cambios en la metodología.

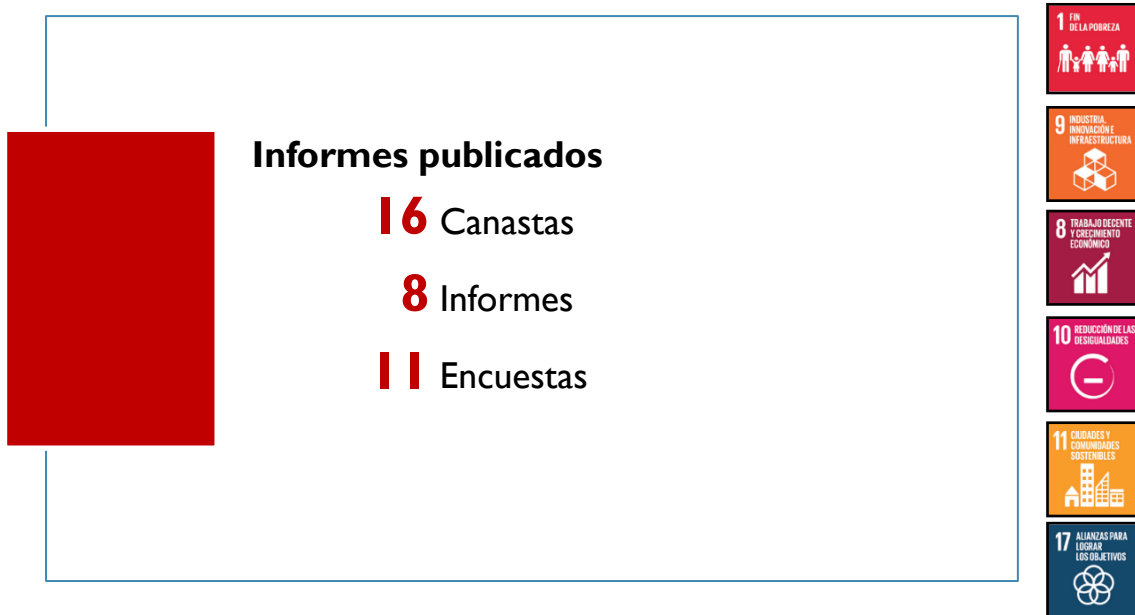
En el caso de relevamientos semanales de la Canasta Básica Alimentaria, a partir del mes de marzo la toma de precios fue online, utilizando la plataforma de precios claros y las páginas web de los supermercados. Este cambio en la metodología se replicó en otros informes estacionales como la Canasta Navideña.

Se continuó con la medición de las canastas habituales, cómo Comparación de Canasta Básica alimentaria, Canasta Básica Total y



Salario Mínimo, Vital y Móvil, Canasta Básica Alimentaria y Precios Cuidados, Canasta de Útiles Escolares y Vuelta al Cole (Programa de Precios Cuidados).

### Acciones destacadas del 2020:



### Encuestas realizadas por el Instituto en el período a reportar:

- **1° encuesta Coronavirus – Quedate en casa.** Se indagó con respecto al cumplimiento de medidas y de las recomendaciones estipuladas por el Gobierno Nacional. Además, se midieron los sentimientos provocados con el aislamiento. La encuesta estuvo activa el 26 y 27 de marzo y se obtuvieron 1159 casos válidos.   
\_ 89,56% cumplía el aislamiento social, preventivo y obligatorio
- **2° encuesta Coronavirus – Quedate en casa.** El enfoque se basó en el nivel de confianza hacia las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, las mayores preocupaciones a nivel familiar y país (salud vs economía), los aumentos de precios de los alimentos y faltantes. Por último, se indagó con respecto a los sentimientos que les provoca el contexto actual.   
La recolección de datos se realizó el 7 y el 8 de abril, se obtuvieron 1065 casos

válidos.

\_ 58,88% consideraba más conveniente una salida gradual del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

\_ 80,88% afirmaba confiar en las medidas tomadas por el gobierno para enfrentar la pandemia.

\_ A la mayoría de los encuestados le preocupaba más la salud que la economía.

\_ 71,49% tenía sentimientos negativos: incertidumbre, preocupación, angustia.

- **Atención de la salud en tiempos de aislamiento social, preventivo y obligatorio.** Se trabajó en conjunto con el personal médico de la institución para el armado del instrumento. Se realizaron dos mediciones: una en el mes de abril y la segunda durante mayo.

\_ 47,1% vio reprogramados o interrumpidos sus turnos programados para consultas o tratamientos médicos.

\_ Dentro de quienes tomaban una medicación habitual (56,3% del total), el 31,6% había tenido dificultades para obtener sus remedios.

- **Situación laboral en ASPO.** En esta oportunidad se indagó con respecto a las condiciones laborales durante el ASPO. La encuesta estuvo activa del 16 al 18 de junio y se obtuvieron 1003 casos válidos.

\_ 54,7% reconoció que sus ingresos habían disminuido durante el ASPO.

\_ 63,1% de las principales causas de las desvinculaciones laborales se concentran en el ASPO.

- **Los cordobeses durante el ASPO.**

\_ 59,5% creía que los cordobeses habían sido responsables durante la pandemia.

\_ 63,0% de los cordobeses identifica aquel tiempo con sentimientos negativos.

- **Consumo de sustancias en situación de cuarentena.** Se trabajó en conjunto con el Instituto de Prevención de Adicciones (IPADEP). Desde el INEDEP se armó el instrumento y se realizó el procesamiento de datos.

- **Vivencias de la población adulta mayor de Córdoba en tiempo de cuarentena.** Se trabajó en conjunto con el Instituto de Género en el armado de dos instrumentos.

- **Cambios en el escenario de post-pandemia** La pandemia del COVID19 ya lleva más de seis meses modificando las actividades en Argentina.

Los resultados de esta encuesta identifican cuáles son los aspectos que han cambiado, y qué expectativas tienen los cordobeses a futuro.



La recolección de datos se llevó a cabo del 17 al 19 de septiembre y se obtuvieron 954 casos válidos.

\_ Los cordobeses creían que las actividades de la esfera pública van a cambiar definitivamente. Se destacan algunas como el trabajo, la educación, la gestión de diferentes trámites. Todos procesos mediatizados por la virtualidad que durante estos meses ha avanzado sobre tareas cotidianas

\_ 42,8% identificaba la caída de la actividad económica como el principal problema a enfrentar en los siguientes meses

\_ 68,9% creía que su situación económica empeoraría hacia fin de año

- **Recepción de medidas para enfrentar el COVID-19.** Del 12 al 26 de octubre en la provincia de Córdoba se aplicaron una serie de nuevas restricciones a diferentes actividades, con el objetivo de reducir el nivel de contagios de COVID-19. Esta encuesta buscó rescatar la recepción de tales medidas por parte de la ciudadanía. Este relevamiento de datos se realizó del 13 al 15 de octubre y se obtuvieron 841 casos válidos.

\_ 51,7% cree que los cordobeses han sido responsables en la pandemia.

\_ 93,7% afirmaba estar actuando responsablemente a nivel personal.

\_ 61,0% creía que el COE debía reducir las medidas restrictivas que estaba tomando.

El **Programa de Desarrollo Local y Regional** es el encargado de realizar anualmente, el Reporte de Sustentabilidad y la Comunicación de Involucramiento (COE) del Pacto Global.

Promueve el conocimiento y la concientización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



En el mes de junio, junto al Defensor Adjunto, vía zoom, se participó de la Cumbre del Pacto de Naciones Unidas, donde líderes mundiales debatieron la manera de reconstruir economías, cómo ayudar a países y comunidades a

recuperarse mejor, más fuertes y juntos de la crisis producto de la pandemia para lograr sociedades más justas, inclusivas, baja en carbono y un mundo resiliente en donde nadie quede atrás.

En octubre se presentó la 1ª Comunicación de Involucramiento (COE) del Pacto Global de Naciones Unidas. <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/134292-Defensoria-del-Pueblo-de-la-Provincia-de-Cordoba>.

En el período a reportar, se participó de las diferentes capacitaciones, webinarios y encuentros, realizados por la Red Argentina del Pacto Global (como institución adherente) y de la Red Internacional de Promotores ODS.

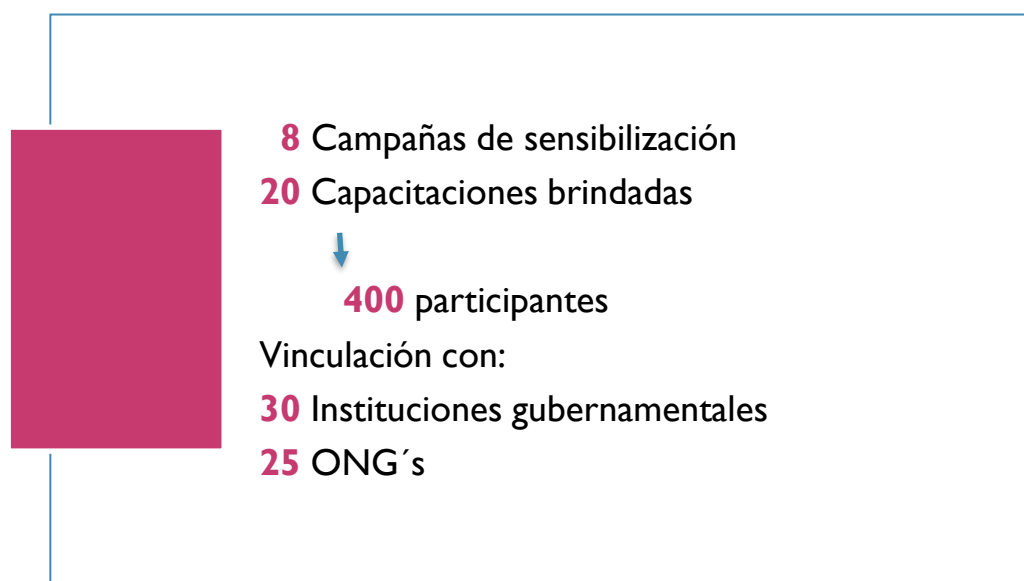


## Instituto de Género y Promoción de la Igualdad

Las diferentes acciones que realiza 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.

### Acciones destacadas del 2020:



- Mediante el contexto de la Pandemia que afectó al año 2020, se crea en el mes de marzo el **Observatorio de Derechos Humanos y COVID-19**, con el objetivo de conocer, registrar y sistematizar situaciones, problemáticas e intervenciones institucionales en materia de vulneración y restauración de derechos.

- En el mes de julio, con el objetivo de incorporar un enfoque inclusivo y de diversidad sexual en acciones de incidencia en las políticas públicas se crea un **Observatorio de Diversidad** con el fin de monitorear las problemáticas, demandas, y vulneraciones que vive la población LGBTTTIQ+.
- **Género y violencia contra las mujeres. Capacitación para agentes públicos dispuesta por la Ley Micaela N° 27499.**  
Para todas las personas que se desempeñen en la función pública en todos los niveles jerárquicos. Participaron de las instancias de formación, más de 400 agentes públicos de los municipios de Hernando, Monte Buey y Santa María de Punilla.
- **Campaña que el flechazo no duela. Vivamos el Amor sin Violencias.** En conmemoración al Día de los Enamorados, se realizaron en espacios de la vía pública actividades lúdicas de sensibilización y concientización promoviendo la construcción de relaciones saludables.
- **Relevamiento de Personas en Situación de Calle. 12ª edición.** Esta edición realizada durante el contexto de ASPO por pandemia de COVID-19, ofrece un diagnóstico integral y actualizado sobre la situación de las personas que pernoctan en la vía pública o que se encuentran en albergues y refugios de la ciudad de Córdoba. Este año se relevaron 152 personas alojadas en albergues y hogares y 61 que pernoctan en la vía pública.
- **Informe personas mayores en ASPO: Una mirada sobre su cotidianidad.** El Estudio indaga las características, estrategias de supervivencia y condiciones de la población adulta mayor de Córdoba durante el período de aislamiento, dispuesto por la Pandemia Covid-19, con especial atención en la asistencia y la prevención en materia de salud. Abril 2020.
- **Teleconferencias: En contextos de emergencias #Nos llevemos mejor**  
Con el objetivo de contribuir con procesos de promoción de derechos y prevención de problemáticas sociales en contextos de emergencia sanitaria se implementaron teleconferencias entre el Defensor del Pueblo y la población cordobesa, abordando temáticas de interés para la comunidad: Grooming, tips para papás en cuarentena, servicios públicos, autocuidados en tiempos de pandemia.

- **Violencia de Género en contexto de aislamiento social.** Actividad destinada exclusivamente a equipos técnicos de municipios para la formación en asistencia a mujeres víctimas de violencia y para hacer efectiva su intervención en casos de violencia de género dado el agravamiento de la violencia durante el aislamiento por COVID-19. Se impulsa la creación de una Red que trabaje en articulación de equipos técnicos con el Ministerio de la Mujer.
- **MEDIADIVERSA: sensibilización y reflexiones en diversidad/es para la gestión pacífica de conflictos.** Espacio de formación en Género y Diversidad destinada a mediadores del Centro Público de Mediación Comunitaria. La capacitación brindada por especialistas en el tema se concretó con el objetivo de que los participantes incorporen esta perspectiva a su labor diaria, con la intención de contribuir con herramientas para una mediación virtuosa y efectiva.
- **Campaña Mis Derechos, Mis Deseos – 7ª Edición.** Con motivo del Día de la Mujer, se desarrolló la campaña, a través de redes sociales, que recepta los deseos de las mujeres vinculadas a sus derechos. Tiene como objetivo visibilizar las desigualdades de género que existen en la sociedad y resaltar y destacar su participación en diferentes ámbitos y oportunidades.
- **Primeros Auxilios en la Comunidad durante el COVID-19.** Intervención eficaz y oportuna en las distintas situaciones presentadas por la población en el contexto de ASPO. Dado la vulneración y atendiendo a los derechos, se realizó un trabajo de prevención, promoción e información a la comunidad a través de redes sociales, comprendiendo: recaudos, cuidados, procedimientos, recursos institucionales, urgencias, etc. Además, se atendieron tareas de gestión y asistencia en: personas en situación de calle; turnos médicos de prioridad en distintos hospitales de la ciudad, acceso a medicación y recetas online; atención telefónica a consultas: administración de vacunas antigripales; y trabajo en articulación con el Centro de Operaciones de Emergencia de la Provincia de Córdoba (COE).

## Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba (IPADEP)

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, 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.

En virtud de la situación acaecida en este año de pandemia, desde el IPADEP en el marco de las actividades se generaron textos, videos, encuestas a través de Plataforma de Google y diferentes piezas gráficas facilitando la comunicación y el contacto con los diferentes públicos.

### Acciones destacadas del 2020:

**8** Foros virtuales → **240** Participantes

**2** Capacitaciones Virtuales

→ **104** Alumnos

Trabajo virtual en **9** localidades.

Encuesta online: "Consumo de Sustancias en Aislamiento Social, preventivo y obligatorio" -

**150** Jóvenes Participantes.





- **Foros de jóvenes modalidad online:** El objetivo de los foros es generar un espacio virtual de participación y reflexión donde los jóvenes puedan expresar sus opiniones respecto del consumo sustancias en situación de cuarentena, facilitar



herramientas para que puedan visualizar y generar propuestas preventivas. Los contenidos se fueron adaptando a las problemáticas e intereses planteados bajo la circunstancia actual. Se llevaron a cabo 8 foros, con la colaboración del Programa de Pasantías y Prácticas, en coordinación con docentes de escuelas de nivel medio.

- **Curso Prevención Comunitaria del Consumo de Sustancias:** Se abordaron distintas temáticas relacionadas a la prevención del consumo de drogas y promoción de hábitos de vidas saludables, presentados los temas en tres módulos: Introducción a la temática del consumo de drogas, Prevención Comunitaria, Política Públicas Locales.
- **Servicio de orientación en adicciones:** El servicio está dirigido a personas que requieren orientación e informes sobre consumo problemático del alcohol y otras drogas.
- **Participación de las sesiones del Consejo Municipal de Políticas Integrales para la Prevención de los Consumos Problemáticos de Drogas (COIPRED).**
- **Presentación del libro “Aquí tienes tus drogas”:** A través de las plataformas digitales del Defensor del Pueblo, el día 28 de julio se realizó la presentación del libro “Aquí tienes tus drogas” escrito por el Lic. Juan Carlos Mansilla. La

presentación se enmarca en las actividades de prevención y concientización que la institución lleva adelante.

- **Participación de la Mesa de Salud Mental y adicciones del Colegio de psicólogos de la Provincia de Córdoba:** El Instituto participó de esta mesa con asistencia quincenal, donde se desarrollaban diferentes acciones tendientes a promover la salud mental y prevenir el consumo.
- **Conversatorio “Consumo Problemático de drogas y discapacidad”,** Con equipos técnicos y docentes del Centro Educativo Julián Baquero.
- **Spot para los municipios de Hernando, Laborde y Camilo Aldao,** prevención de conductas adictivas en jóvenes.



## Programas del Defensor del Pueblo

### *Comprometidos con el derecho a la educación y el ejercicio a los derechos políticos*

413-I



Como promotor y vigía de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo refuerza su rol educativo y su compromiso con la sociedad.

Mediante el **Programa de Pasantías y Prácticas** se ofrece la posibilidad a jóvenes estudiantes de realizar nuevas experiencias de aprendizajes en el campo laboral y se brindan las herramientas necesarias que contribuyan tanto en lo vocacional, como al desarrollo de competencias de empleabilidad. Asimismo, desde el **Programa de Navegación Segura por Internet**, se proponen instancias educativas a través del uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías y desde el **Programa Educación para la Seguridad Vial** se informa, educa y concientiza sobre los valores viales.

Por otra parte, desde el **Programa Aprender a Elegir**, se entiende que 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.

## **Programa 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 su futura inserción en el mundo del trabajo, a la par de promover su relación con las distintas organizaciones del Estado. Asimismo, colabora en la concientización y difusión de derechos, con el objetivo de formar ciudadanos responsables y comprometidos con la sociedad.

El Defensor del Pueblo lleva adelante este Programa, en el marco de convenios con el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba, las Universidades y las instituciones educativas interesadas: escuelas y facultades.

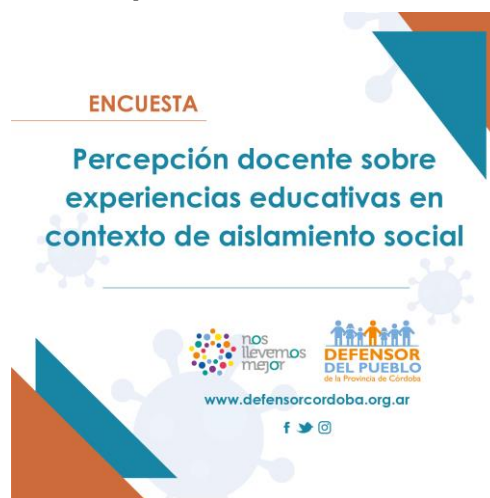
### **Acciones destacadas del 2020:**

- **Espacio de comunicación e intercambio con docentes durante el aislamiento social.** En el mes de marzo, a partir de la medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, se dispuso realizar una Comunicación personalizada vía telefónica con cada docente, ofreciendo colaboración institucional y del Programa en el marco de la pandemia. Se llevó a cabo un Diagnóstico de situación en torno a las herramientas digitales empleadas para el dictado de clases virtuales, principales obstáculos y/o aciertos; sugerencias e intercambio de ideas para encaminar una tarea colaborativa. Se acordó entre todos los involucrados emplear la red social Facebook para la comunicación y el desarrollo de prácticas educativas. **Creación Grupo “Pasantías y Prácticas” en Facebook.** Integrado por 41 miembros, entre coordinadores/as del Programa y docentes de las 36 escuelas de nivel medio de la ciudad de Córdoba de las materias Formación Para la Vida y el Trabajo (FVT) y Espacio de Vinculación con el Sector de la Orientación (EVSO) de CENMA.



- **Encuesta: “Percepción Docente sobre experiencias educativas en contexto de aislamiento social”.**

A partir del intercambio comunicacional generado con docentes de nivel medio desde el inicio de la cuarentena y el Diagnóstico de situación al que se arribó, se realizó un estudio de recolección de datos mediante encuesta, dirigida a docentes de nivel medio de la ciudad de Córdoba, difundida el 26 de mayo.



- **Foro de Jóvenes virtual.** El 8 de junio, se presentó en las escuelas de nivel medio, destinada a estudiantes de 5° y 6° año y de 3° año (CENMA), la Propuesta Participativa Foro de Jóvenes virtual, bajo la coordinación del Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo (IPADEP) y el Programa Pasantías y Prácticas, con la colaboración de practicantes pre-profesionales de la Facultad de Psicología de la UNC.
- En el marco del Día Internacional de la Juventud – 12 de agosto-, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba conmemora la **Semana de la Juventud** (del 10 al 14 de agosto), mediante 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.

Dado el contexto de cuarentena por la pandemia de COVID-19, este año las actividades de la Semana fueron exclusivamente virtuales, realizadas y difundidas a través de las plataformas y perfiles de la Defensoría del Pueblo.

- **Mirarte a vos mismo/a: “Voces jóvenes desde el aislamiento”.** **Audiovisual.** En el Día Internacional de la Juventud, el 12 de agosto y en el marco de la Semana de la Juventud que se desarrolló del 10 al 14 de agosto de 2020, se presentó el video Mirarte a vos mismo/a: “Voces jóvenes desde el aislamiento”, que reúne las expresiones de 90 estudiantes de nivel medio de 10 escuelas de la ciudad

de Córdoba. La iniciativa buscó generar un espacio de reflexión personal, reconocimiento de emociones, vivencias, intereses y habilidades de jóvenes y adolescentes en “tiempo de cuarentena

- **Viví Arte Joven.** El 14 de agosto se llevó a cabo la segunda edición de #ViviArteJoven 2020. El mismo se constituyó en un encuentro virtual de música en vivo, donde artistas jóvenes de la ciudad de Córdoba compartieron su música desde sus hogares, en un contexto de aislamiento social. Las actuaciones fueron transmitidas por Youtube y las redes sociales del Defensor del Pueblo.

- **Concurso literario-filosófico “Todo puede ser de otra manera”.** El 29 de



julio se lanzó el primer Concurso literario-filosófico bajo el título: “Todo puede ser de otra manera”. La propuesta estuvo destinada a estudiantes de nivel medio de toda la provincia de Córdoba y consistió en escribir un texto de estilo libre, relacionado a la Pandemia. La fecha de cierre del concurso fue el 30 de septiembre, habiendo recibido 425 textos de los cuales 175

fueron del interior de la Provincia de Córdoba y 225 de la ciudad Capital. De ese total, fueron seleccionados 25 textos que formarán parte de la edición del primer libro, en el marco del Concurso.

<https://defensorcordoba.org.ar/noticia/2101/Se-conocieron-los-y-las-ganadores-del-concurso>

- **Aportes de practicantes de Psicología en las propuestas participativas.** Estudiantes del último año de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba, se incorporaron a la Institución para realizar sus Prácticas Pre Profesionales. Por medio de diversas plataformas y contacto virtual con los coordinadores, las/los estudiantes participaron en el Programa Navegación Segura por Internet y el Instituto de Prevención de Adicciones.

## Gestión de Espacio de Buenas Prácticas

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 (EBP) gestionado por el equipo que coordina el Programa de Pasantías y Prácticas, se promueve una nueva cultura organizacional, con perspectiva de derechos humanos en Responsabilidad Social.

El EBP, es punto de encuentro de los integrantes de la Institución - transversal a todas las áreas de trabajo-, en experiencias de “buenas prácticas” ambientales, sociales y culturales que, a la par de agregar valor a las funciones del Defensor del Pueblo redunda en beneficio de la comunidad.

Cómo ejemplo, la **Campaña de Tejido Solidario** la cual este año, logró extenderse hacia 7 localidades del interior de la Provincia, reuniendo 184 mantas y 4 pashminas, creadas uniendo cuadrados 20x20 tejidos por voluntarios de instituciones educativas (estudiantes y docentes) y ciudadanía en general de Córdoba Capital y



localidades del interior provincial. Las mantas confeccionadas fueron donadas a familias, hogares, instituciones y asociaciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad social. Dichos espacios son: Hogares de Ancianos Municipal, Departamento de Acción Social, vecinos y abuelos más necesitados de cada localidad, etc.

## *Programa Navegación Segura por Internet*

El programa, tiene por objeto la promoción de una ciudadanía digital responsable para la creación de un ciberespacio seguro.

El acceso masivo a internet ha permitido la expansión de conductas que se constituyen en verdaderas amenazas para la infancia y adolescencia. Mediante acciones de visibilización, sensibilización, concientización, educación y difusión se promueve el uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el tráfico informático.

Las principales acciones, pre pandemia, se desarrollaban en el marco de las comunidades educativas, principalmente en alumnos de escuelas públicas y privadas de todo el territorio provincial y también mediante intervenciones callejeras o espacios públicos. La cuarentena obligó a transformar esas acciones en estrategias de comunicación digital destinadas a proteger los derechos, a través de posteos desde las cuentas oficiales del Defensor destinadas a proteger los derechos, prevenir consecuencias indeseadas y fortalecer al usuario en el uso de las distintas plataformas que, a partir del confinamiento, resultaban únicas herramientas de contacto ya se laboral, educativo o social.

En el período reportado se realizaron campañas en redes sociales para prevenir fenómenos como el grooming, cyberbullying, sexting, sextorsión, phubbing, phishing, pornovenganza, shareting, procurando de este modo una navegación digital libre de riesgos.

Asimismo, desde el Programa se participó en el Debate de la Comisión del Concejo Deliberante sobre Proyecto de Ordenanza que crea el Programa Municipal de Concientización y Prevención del Grooming en la ciudad de Córdoba.

En el contexto actual de pandemia, los Niños Niñas y Adolescentes debieron permanecer conectados la mayor parte de sus días. La educación remota o virtual los sacó de sus grupos de pertenencia y sus rutinas, y acrecentó la exposición en línea.

Se propuso para la comunidad en general un encuentro bajo el nombre **“Por qué hablar de Grooming”** a través de la plataforma zoom, para concientizar y difundir sobre el concepto, dinámica del delito, perfilación del atacante y recomendaciones sobre la



problemática del Grooming, especialmente en el contexto de alta conectividad obligatoria para las infancias, en tiempos de teleescuela.

Posteriormente, con motivo de celebrarse **el Día Nacional de Lucha contra el Grooming**, se intensificaron acciones, reflexionando y pensando en la problemática que desnuda la victimización sexual temprana de nuestras infancias frente a las pantallas.

**Campaña de Prevención sobre Grooming.** El objetivo de la campaña se centra en la protección, prevención y sobre todo en la detección temprana y proactiva del grooming. Educar y empoderar a niñas, niños y adolescentes para que, a tiempo, puedan detectar los riesgos, identificar que están sufriendo un delito, decir que no y pedir ayuda a un adulto.

Con la finalidad de poner en agenda la temática, con la difusión de placas informativas sobre el concepto, datos estadísticos de casos, trivias y encuestas para imponer en agenda el tema, se invitó a usar el #NoAlGrooming, se incentivó la participación con uso de filtro sobre la temática que especialmente fue programado para la fecha, convocando a actores sociales de prevalencia para aumentar la difusión.

Las actividades se complementaron con encuentros a través de zoom con alumnos de nivel medio, especialmente de los cursos de 1ro y 2do años, en los que se habló sobre los riesgos que presenta Internet y fundamentalmente el grooming.





## Programa Aprender a Elegir

El Programa Aprender a Elegir, contribuye en la formación cívica electoral de los cordobeses, abogando por más y mejor democracia, promoviendo la participación en un ambiente de libertad, igualdad y respeto, contribuyendo al pleno ejercicio de los derechos políticos.

A través de la implementación del taller **Voto Joven**, con una dinámica teórico-práctica, se contribuye en la tarea de formación cívica a jóvenes entre 16 y 18 años, quienes votan por primera vez, para el ejercicio de su derecho electoral.

A su vez, en las jornadas de **Boleta Única**, se prepara y entrena a la ciudadanía en la utilización de votación con Boleta Única de Sufragio (BUS).

No sólo se asume un rol activo a través de la capacitación y concientización al electorado, sino que, a través del **Observador Electoral**, se logra corroborar el correcto desarrollo del proceso electoral, colaborando con las autoridades y la ciudadanía en general para dar cumplimiento con las disposiciones legales que regulan los comicios.

Durante el período a reportar, en el mes de octubre, se capacitó a través del aula virtual, con textos comprensivos y videos explicativos a autoridades de mesas, veedores, fiscales públicos electorales y facilitadores, quienes luego, fiscalizaron el día 29 de noviembre, la primera elección en



el marco de pandemia, en donde los habitantes de la ciudad de Río Cuarto eligieron Intendente, Concejales, Tribunal de Cuentas, además de un Referéndum Popular para la Reforma de la Carta Orgánica Municipal. El equipo del Defensor del Pueblo, acompañó monitoreando 29 establecimientos, asegurando que el proceso electoral fuese seguro, confiable, legítimo y responsable, cumpliendo con el Protocolo Sanitario y Bioseguridad aprobado para la jornada electoral. Posteriormente, elevó el informe al Observatorio Electoral de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).



# *Desarrollo* **ECONÓMICO**

Reporte de Sustentabilidad 2020



## Gestión Económica Sustentable



103-2



Apelando a que la sustentabilidad económica representa uno de los principales pilares de la gestión, se sostiene la labor como garantía y resguardo de los derechos constitucionales 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 los diversos grupos de interés tanto internos, cómo externos.

Se continúan los análisis exhaustivos, se planifica y organizan cada uno de los gastos necesarios para llevar a cabo la gestión del Defensor del Pueblo, optimizando y cristalizando los recursos económicos disponibles.



Anualmente, el Defensor del Pueblo cuenta con los recursos económicos necesarios para llevar adelante su gestión, previendo los gastos necesarios para que las diferentes áreas puedan cumplir sus metas de proteger y atender a la ciudadanía. Producto de la pandemia originada en el ciclo reportado, la institución readecuó su metodología de trabajo, pasando durante la mayor parte del año de la modalidad presencial a la virtual, lo que se tradujo obligadamente en una disminución del presupuesto planificado.

A continuación, la tabla ilustra las relaciones entre el presupuesto planificado y el ejecutado durante el período comprendido desde el 01/01/2020 hasta el 31/12/2020:

<b>PARTIDAS</b>	<b>PRESUPUESTO PLANIFICADO</b>	<b>PRESUPUESTO EJECUTADO</b>
Personal	\$ 212.757.000,00	\$ 193.261.583,60
Bienes de consumo	\$ 22.162.000,00	\$ 2.268.483,26
Servicios	\$ 89.221.000,00	\$ 65.798.031,10
Bienes de capital	\$ 4.012.000,00	\$ 113.460,95
Trabajos Públicos	\$ 29.000,00	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 328.181.000,00</b>	<b>\$ 261.441.558,91</b>

Los valores expresados corresponden a la información que forma parte del cierre del ejercicio contable del año 2020, presentado mediante Expediente N° 0418-047100/2020 vía mail el día 04 de febrero del año 2021, en virtud de las nuevas disposiciones por COVID-19 y atento a lo solicitado por la contaduría General de la Provincia.

## Régimen de compras y contrataciones

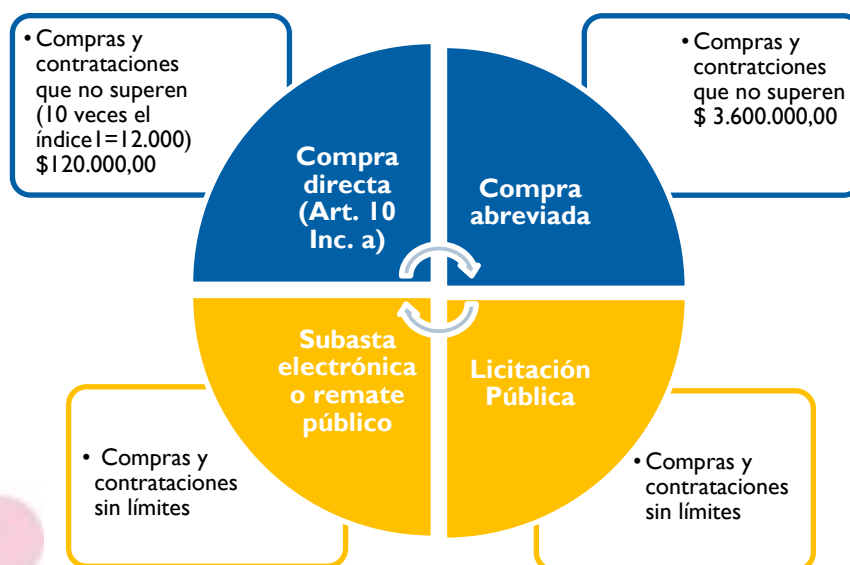
102-9

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.

Los principios generales que determinan el proceso de compras y contrataciones, se establecen en el Artículo N° 3:

- 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”.

Valores que rigen actualmente:



## Impactos económicos indirectos

203-2, 412-1



Los impactos económicos indirectos son aquellos generados por una organización a partir de las acciones que realiza y que no son tenidos en cuenta, en la mayoría de las ocasiones, al diseñar e implementar éstas.

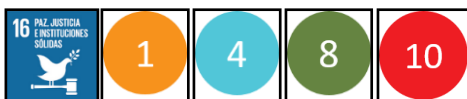
Las intervenciones comunitarias que se realizan, desde el Defensor del Pueblo, giran en torno a la protección, defensa y promoción de los derechos de cada habitante de la Provincia de Córdoba. A continuación, identificamos algunas que impactan de manera indirecta, mejorando la calidad de vida y el bienestar económico.

- ✓ Los datos certeros y fidedignos, las investigaciones y los informes que se realizan desde el Instituto de Estadísticas, sirven como aportes para la implementación acertada de políticas públicas.
- ✓ La promoción y difusión de métodos participativos, adecuados de gestión de conflictos, confiables, personalizados, gratuitos, informales, sin la necesidad de letrado, que se ofrece desde el Centro Público de Mediación, permite a los ciudadanos, la resolución de problemas, impulsando la convivencia vecinal y social en el marco de la cultura de paz.
- ✓ Las acciones que se realizan desde los Institutos y Programas, giran en torno a la prevención y promoción de la salud, previniendo de riesgos futuros a los ciudadanos.
- ✓ La pandemia llevó que la atención a los ciudadanos fuera a través de comunicación telefónica, correo electrónico o redes sociales, posibilitando mejor recepción, gestión y solución a las demandas de la población.
- ✓ Con charlas informativas sobre la nueva ley de alquileres y qué hacer con los tickets aéreos comprados en pandemia, se aportó claridad a los afectados.



## Proveedores

204-I, 407-I



Las acciones y tareas que se llevan a cabo en la Institución, necesitan de la vinculación constante con uno de los principales grupos de interés: los proveedores. Todos los productos y servicios significativos que se utilizan son (100%) de origen local.

Las condiciones y requisitos que median el vínculo con un oferente o potencial proveedor 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 del 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-I, 414-I



## Dispositivos de control interno de los recursos públicos

I 02-16, I 02-17, 205-I. 205-2



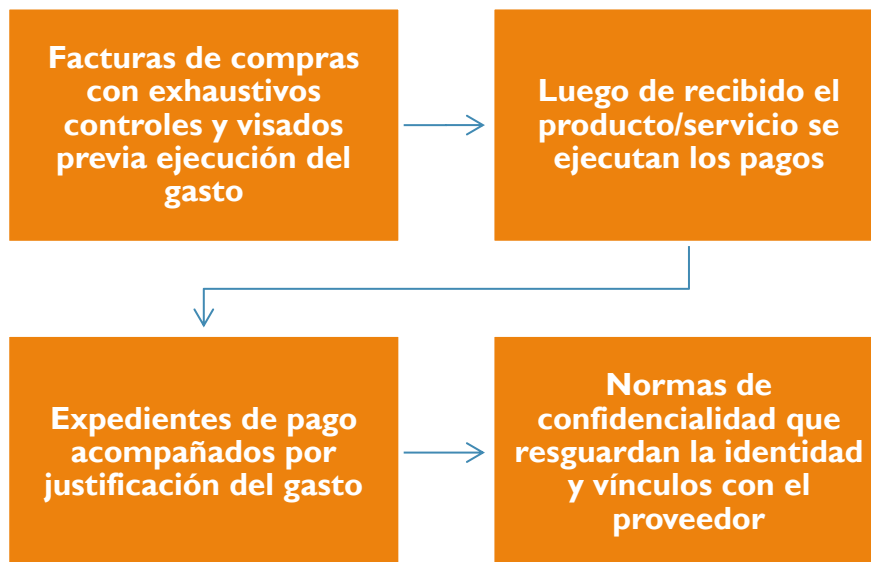
El Defensor del Pueblo se encuentra fuertemente comprometido con la gestión ética de todos los recursos que hacen posible la tutela de los derechos humanos. La gestión diaria se desarrolla en función de valores como la orientación al servicio, la empatía, la amabilidad, el trabajo colaborativo y la responsabilidad. 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 los ejercicios, 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.

La 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 la responsabilidad de rendición de cuentas, sino también con valores propios y ética pública.

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



Así mismo, se generan las garantías de comportamiento ético y de transparencia de los 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 2020





En este Tercer Reporte de Sustentabilidad se continuó evaluando el impacto de las acciones de la Institución en el ambiente.

Considerando que el derecho a un ambiente sano, es un derecho humano fundamental, presupuesto del disfrute y ejercicio de los demás derechos, desde el Instituto de Ambiente, se contribuye a una sociedad comprometida con la problemática ambiental, promoviendo el conocimiento y cumplimiento de las normas positivas constitucionales y supranacionales que regulan la protección del ambiente, buscando articular, colaborar y generar espacios de debate, diálogo, consulta y mediación con gobiernos locales, nacionales e instituciones para lograr una toma de conciencia en la problemática ambiental.

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

La metodología de trabajo del Instituto fue reconfigurada producto de las restricciones vigentes; a pesar de ello, se logró una comunicación fluida con todos los sectores que necesitaron algún tipo de intervención.

### **Actividades destacadas durante el 2020.**

- Ante la aparición de cientos de peces de distintos tamaños muertos en la ribera del río Ctalamochita, en la localidad de Rio Tercero, por presunto volcamiento de tóxicos de una industria química, se relevó el lugar junto a autoridades del municipio, la Secretaría de Seguridad y Ambiente de la Provincia para analizar muestras de agua en diferentes sectores, llevando tranquilidad a los vecinos de la zona, ya que no existía riesgo para la salud en el consumo de agua.
- Se elevaron oficios ante la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático de la Provincia en relación a la presentación realizada por los vecinos de la localidad de Villa General Belgrano sobre la intención de construir una nueva Estación de Ómnibus, un hotel y la sede donde se realiza la Fiesta Nacional de la Cerveza, en el predio que se encuentra en el faldeo de las Sierras Chicas, colindantes a la Ruta 5, el que reuniría los presupuestos mínimos de protección de bosques nativos (Ley N° 26.331).
- Así mismo, se solicitó información sobre el proyecto inmobiliario Altos de La Calera, loteos Altos de la Estanzuela en el marco de lo dispuesto por leyes nacionales y provinciales sobre el ordenamiento territorial de bosques nativos y tierras forestales.
- En el año de modalidad virtual, hubo participaciones en las distintas audiencias públicas, expresando posturas y criterios en los proyectos que necesitan de aprobación ambiental.
- Se planificó y coordinó junto al Decano de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Córdoba, la Diplomatura en Desarrollo Ambiental Sustentable, dirigida a municipios y comunas, organizaciones intermedias, docentes y público en general, actividad que tiene como finalidad la capacitación, concientización, actualización y ampliación de conocimientos y competencias en el manejo del ambiente y su desarrollo sustentable, reconociendo las principales problemáticas regionales y sus principios ambientales para lograr una formación integral ecológica.

- Por el convenio con la Universidad Católica de Córdoba, en el período a reportar, a través de la plataforma Google Meet, se dictó el Tercer Nivel de la Diplomatura de Energía Renovables, formando a 35 alumnos del Departamento Punilla en competencias específicas para evaluar los requerimientos de la industria en el marco de la matriz energética actual, la comprensión de los avances tecnológicos y la evaluación de su impacto ambiental.
- El Instituto, se interiorizó sobre el estudio realizado desde el Instituto de Virología Dr. José María Vanella (In.Vi.V) de la Universidad Nacional de Córdoba, sobre **”Covid y su presencia en aguas de ríos de la Provincia”**. También, participó de los resultados de la investigación **“Sars Cov2 en aguas residuales en Córdoba y Villa Carlos Paz”** de la Dra. Gisela Massachessi, integrante del In.Vi.V.
- La pandemia ha permitido visualizar el impacto de la presencia del hombre en otros seres vivos y en el ambiente de una forma impensable. Hemos sido testigos de cómo el confinamiento y la disminución de las actividades económicas produjeron una mejor calidad de aire y de aguas, además de una liberación para los animales y la vegetación que reconquistaron su terreno, en algunos casos hasta en las ciudades. Por ello, fue organizado el webinar **“AMBIENTE Y PANDEMIA”**, en donde los especialistas brindaron un panorama de las huellas que se están generando en el ambiente en estos tiempos de Covid.





## Prácticas para el cuidado del ambiente

Trabajar en temáticas de sustentabilidad lleva a posicionar a la institución como socialmente responsable y comprometida con el cuidado del ambiente.

En el periodo previo a las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), se continuó trabajando con las buenas prácticas ambientales, ya que forman parte de la gestión y tienen como fin el minimizar los impactos derivados de las actividades que se realizan dentro de la institución, implementando medidas que permitan la reducción y el consumo responsable.

Desde cada área se fomentó:

- ✓ Despapelizar, digitalizando todos los registros y sólo conservando la documental necesaria.
- ✓ Concientizar sobre el uso racional y responsable de energía eléctrica, utilizando aires acondicionados a 24°, controlando que se apaguen las luces, computadoras e impresoras finalizada la jornada.
- ✓ Concientizar sobre el uso racional y responsable del agua, asegurando que canillas queden bien cerradas y no haya pérdidas.
- ✓ Reutilizar el papel impreso de una cara y recolectarlo para clasificar y luego donar.
- ✓ Reutilizar las botellas plásticas y depositar las tapitas en cestos para donar.
- ✓ Trabajar con la regla de las 3 R: Reciclar, reutilizar, reducir.

A partir del contexto de emergencia sanitaria producto de la pandemia de COVID 19, todas las campañas de difusión, visibilización y concientización que se trabajan, fueron realizadas a través de medios digitales, plataformas virtuales y redes sociales.

## Consumo responsable de los recursos

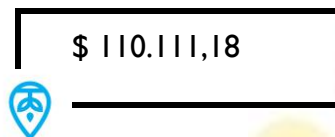
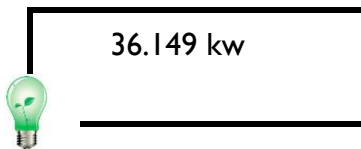
301-I, 302-I



En este Tercer Reporte, comprometidos con el cuidado del ambiente y sus recursos, se continuó con la medición del consumo de servicios básicos e insumos necesarios para el correcto funcionamiento en cada una de las áreas que componen el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Los consumos anuales de energía eléctrica se expresan en la unidad de medida kilowatt, en tanto el consumo de agua solo puede ser trasladado y expresado en moneda local, ya que cómo venimos reportando en los años anteriores, debemos poner a consideración que, de acuerdo con la normativa vigente, cuando un inmueble se encuentra bajo el régimen no medido, la base de facturación de agua potable es catastral pura. Por consiguiente, 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, lo cual los montos mensuales van acompañados de los ajustes tarifarios que determina la empresa proveedora del servicio.

Los gráficos muestran el total de energía eléctrica y agua consumida durante el año reportado.



De igual manera que se prioriza el cuidado del consumo de los servicios, se hace en la utilización de los insumos. Se continúa trabajando en la concientización del uso racional y responsable tanto de papel como de tonner, realizando impresiones sustentables, reciclando el papel necesario y utilizando la tinta al 100%.

Se observa la cantidad de unidades totales de insumos utilizados durante los doce meses del período a reportar:



**124 resmas**



**46 cartuchos**

### **Consumo de combustible**

El gasto por consumo de combustible fue significativamente menor respecto al reporte anterior, derivado por el impacto de la pandemia en una merma de movimientos y viajes propios de las actividades en la Institución. Así se redujo en un 53% el gasto total, lo que significó en \$ 555.330.07, distribuidos en \$ 201.553,17 por consumo de nafta, \$ 324.961,70 de diésel y \$ 28.851,20 de gas.

### Parque informático

El uso de elementos informáticos, agilizan los procesos de atención demandados por la ciudadanía y el trabajo diario de las diferentes áreas.

En el período reportado, dada la situación provocada por la Pandemia, se realizaron diversos cambios informáticos, con el fin de llevar a cabo la coordinación de las diferentes áreas y optimizar el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, incorporándose algunos dispositivos necesarios.

A continuación, el detalle de 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	13	0.35 kg.	4.55 kg.
Impresoras	43	13 kg.	559 kg.





# *Índice de* **CONTENIDOS GRI**

Reporte de Sustentabilidad 2020





## INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

Estándar GRI	Contenidos	Descripción	Página/Respuesta Directa	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>Perfil de la organización</b>				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización.	Página 20	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Página 20, 21	
	102-3	Ubicación de la sede	Página 22	
	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	El Artículo 124 de la Constitución de la Provincia de Córdoba establece: “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 21, 22	
	102-7	Tamaño de la organización	Página 26	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Página 26	
	102-9	Cadena de suministro.	Página 71	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No se registraron cambios significativos en el período a reportar.	

	102-11	Principio o enfoque de precaución.	Página 78	
	102-12	Iniciativas externas.	Página 7, 36	
	102-13	Afiliación a asociaciones	Página 7, 17	
<b>Estrategia</b>				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 7	
<b>Ética e integridad</b>				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 20, 75	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 75	
<b>Gobernanza</b>				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza	Página 24	
	102-19	Delegación de autoridad	Página 24	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Página 24	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	Página 36	
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-40	Lista de los grupos de interés	Página 35	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Los acuerdos de negociación colectiva se dan a través de las conversaciones oficiales entabladas entre el Defensor del Pueblo y el Sindicato de Empleados Legislativos.	
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Página 35	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 36	





	102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	Página 36	
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
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 posee estados financieros consolidados.	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 11, 12	
	102-47	Lista de temas materiales	Página 12	
	102-48	Re expresión de la información	No se ha re expresado información relativa al Reporte anterior.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No hay cambios en la elaboración en relación al Reporte anterior.	
	102-50	Período objeto del informe	Página 11	
	102-51	Fecha del último informe	El último Reporte del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba correspondió al período 2019.	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Página 11	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 22, 39	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 12	
	102-55	Índice de Contenidos de GRI	Página 87	
	102-56	Verificación externa	El Reporte no ha contado con verificación externa.	
<b>Temas Materiales</b>				
<b>Económico</b>				
<b>Desempeño económico</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 201: Desempeño	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 70	

Económico 2016	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Página 29	
<b>Presencia en el mercado</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Página 29	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los mandos altos y medios son de la comunidad local.	
<b>Impactos económicos indirectos</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Página 72	
<b>Práctica de adquisición</b>				



GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 203: Proporción de gastos en proveedor es locales 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Página 73	

### Anticorrupción

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
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 por faltas, ausencias injustificadas, investigaciones por casos de legítimo abono o similares. Página 75.	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 75	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	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 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	

	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen.	Página 82	
	301-2	Insumos reciclados	No se evidenció la utilización de insumos reciclados en el período a reportar.	

### Energía

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11,12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Página 82	

### Cumplimiento Ambiental

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11,12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 307: Cumplimiento o ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	No se recibieron multas o sanciones vinculadas al incumplimiento de la legislación y normativa ambiental por parte del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba en el período a reportar.	

### Social

#### Empleo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	



GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 28	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 29	
	401-3	Permiso parental	Página 29	

#### Relaciones entre los trabajadores y la empresa

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 402: Relaciones trabajador- empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Todos los cambios operacionales son instrumentados 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 las tareas. Página 26	

#### Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69,78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales de salud	No se evidenció 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	Página 30	

		accidente laboral o enfermedad profesional.		
<b>Formación y enseñanza</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Página 16	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Página 31	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Página 31	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Página 26	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Página 29	
<b>No discriminación</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 406: No discriminación 2016.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se registraron casos de discriminación en el período a reportar.	
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				



GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
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 30, 73	
<b>Trabajo infantil</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 408: Trabajo infantil 2016.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	No se registraron incidentes de este tipo en el período a reportar.	
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016.	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	No se registraron incidentes de este tipo en el período a reportar. Página 29	
<b>Derechos de los Pueblos Indígenas</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	

	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No hubo casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas en el período a reportar.	
<b>Derechos Humanos</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	Página 74	
<b>Comunidades Locales</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Página 41, 44, 59	
<b>Evaluación Social de los proveedores</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	





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 74	
<b>Política pública</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
GRI 415: Política pública 2016.	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	El artículo 34 de la Ley Nacional 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 203 – inc. 2 explicita la prohibición para los partidos políticos de recibir contribuciones o donaciones de entidades gubernamentales.	
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11, 12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	

	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
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 registraron casos de incumplimiento en el período a reportar.	
<b>Privacidad del cliente</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Página 11,12	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Página 17, 20, 34, 69, 78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 16	
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 reclamos ni violaciones de la privacidad y datos del cliente en el período a reportar.	



## **Reporte de Sustentabilidad 2020**

Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba  
Deán Funes 352/354. Córdoba Capital. Argentina  
[www.defensorcordoba.org.ar](http://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**

Programa Desarrollo Local y Regional del Defensor del Pueblo







[www.defensorcordoba.org.ar](http://www.defensorcordoba.org.ar)    

---

*Deán Funes 352 - Centro - Córdoba Capital*