

Informe Anual

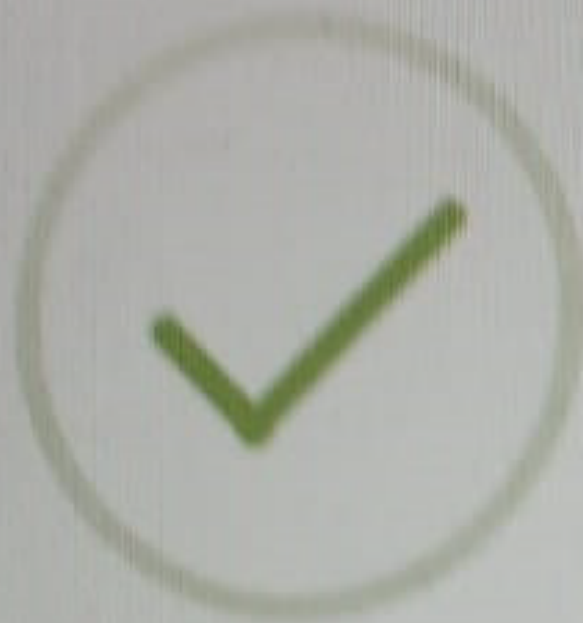
2021



nos
llevemos
mejor



**DEFENSOR
DEL PUEBLO**
de la Provincia de Córdoba



Expediente

Expediente presentado.

Número: 34575/N/22



Defensor del Pueblo
PROVINCIA DE CORDOBA

Córdoba, 25 de febrero de 2022

Sr. Secretario Legislativo
Legislatura de la Provincia de Córdoba
Dr. Guillermo Carlos ARIAS
S./D.

De mi mayor consideración:

Por la presente, me dirijo a Ud. en virtud de lo dispuesto por el Art. 9 de la Ley provincial N° 7.741 y en cumplimiento del mandato legal contenido en el Art. 19 de dicha norma y de la función y la tarea encomendada por el Art. 124 de la Constitución de la Provincia de Córdoba, a los fines de elevar a la Legislatura de Córdoba el Informe correspondiente a la labor institucional del año 2021 del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Sin otro particular, saludo a Ud. muy atte.



MARIO A. DECARA
Defensor del Pueblo de la
Provincia de Córdoba

Córdoba, República Argentina, Febrero 2022

AUTORIDADES

MARIO DECARA

Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

HUGO POZZI

Defensor Adjunto

GABRIELA MAGRIS

Secretaria General

PATRICIA CALANDÍN

Secretaria de Coordinación

ÁNGEL MONELLI

Secretario de Relaciones Institucionales y con la Comunidad

ÍNDICE

Presentación	1
El Defensor del Pueblo	3
Funciones.....	3
Herramientas de Gestión.....	4
Facultades.....	4
Misión, Visión y Valores.....	4
Estructura Orgánica.....	5
Gestión 2021	8
La prioridad: ayudar a los ciudadanos en tiempos de pandemia.....	8
Asistencia para el acceso a la vacunación.....	8
Campaña de Comunicación Frente al Covid.....	10
Comunicación de Servicio.....	11
Prevención y concientización sobre otras problemáticas asociadas a la pandemia COVID 19.....	12
Campaña de Comunicación sobre Servicios Institucionales fundamentales en el marco de la pandemia.....	12
Cuidado y prevención puertas adentro.....	13
Otros impactos de la pandemia.....	13
Atención al ciudadano	18
EPEC-Ersep.....	18
Aguas Cordobesas S.A.....	18
Dirección General de Rentas y Dirección de Catastro.....	18
Dirección General de Vivienda.....	19
Dirección de Seguro de Vida y resguardo del automotor.....	19
Dirección de Defensa del Consumidor.....	19
Banco de la Provincia de Córdoba y Tarjeta Cordobesa.....	20
Ministerio de Desarrollo Social.....	20
Organismos Nacionales: ENARGAS (ECOGAS) - ENACOM.....	20
Ministerio de Educación.....	20
Ministerio de Salud.....	20
Obras Sociales, Pensiones No contributivas, PAMI y ANSES.....	20
Apross.....	20
Multas de Tránsito en Municipios del Interior y otras Provincias.....	21
Inconvenientes con la Municipalidad de Córdoba, Municipios y Comunas del Interior.....	21
Centro Público de Mediación Comunitaria - CPMC.....	21
Consultas particulares - Temas legales y/o judiciales.....	22
Registro civil provincial y municipal.....	22
Área Ambiente e infraestructura.....	22
Residuos sólidos urbanos.....	22
Ruidos molestos.....	23
Infraestructura vial.....	23
Redes sanitarias.....	24
Antenas de telefonía.....	24

Infraestructura digital.....	24
Policía Caminera.....	24
Otros reclamos.....	25
Delegaciones del Interior.....	25
Delegación Marcos Juárez.....	25
Delegación Río Cuarto.....	27
Delegación Villa María.....	27
Gestiones especiales.....	27
Otros aspectos vinculados a la prestación de servicios.....	28
Gestiones ante el gobierno nacional por aumentos en las cuotas de planes de ahorro.....	29
Hitos de la Gestión 2021.....	
Creación del Instituto de Inclusión Social del Defensor del Pueblo.....	31
Creación del nuevo Programa de Promoción de Derechos de las Personas con Discapacidad.....	32
Grupos de Interés y vinculaciones institucionales.....	33
Convenios firmados.....	35
Proyectos de Ley.....	35
Publicaciones.....	36
Buenas Prácticas Institucionales.....	36
Otros impactos de la pandemia.....	36
Programa de Desarrollo Integral.....	40
Actividades del 2021.....	40
Publicaciones e informes.....	40
Participación en Congresos, Conferencias, Foros, etc.....	41
Capacitaciones Realizadas.....	42
Centro Público de Mediación Comunitaria.....	44
Actividades realizadas durante el 2021.....	46
Actividades destacadas del 2021.....	46
Informes, investigaciones y proyectos.....	48
Congresos, conferencias y foros.....	48
Capacitaciones del CPMC.....	48
Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.....	51
Actividades realizadas durante 2021.....	52
Informes e investigaciones publicadas.....	54
Congresos, conferencias y foros.....	54
Anexos.....	57
Instituto de Prevención de Adicciones.....	134
Actividades realizadas durante 2021.....	135
Congresos, conferencias y foros.....	137

Instituto de Prevención de Adicciones	157
Actividades realizadas durante 2020.....	159
Actividades destacadas 2020.....	160
Participación en Capacitaciones, Congresos y Conferencias en 2020.....	162
Anexos.....	163
Consumo de sustancias en las/los jóvenes durante el ASPO.....	165
Instituto de Ambiente	171
Actividades destacadas 2020.....	172
Instituto de Estadísticas	177
Actividades destacadas 2020.....	179
Informes, investigaciones y actividades del 2020.....	181
Programa de Desarrollo Local y Regional.....	185
Programa Pasantías y Prácticas	191
Buenas Prácticas 2020.....	192
Actividades del 2020.....	193
Acciones destacadas.....	196
Programa Navegación Segura por Internet	205
Actividades del 2020.....	206
Acciones destacadas.....	207
Congresos, conferencias y foros.....	208
Programa Aprender a Elegir	211
Anexos.....	213
Elecciones en Río Cuarto.....	215
Programa Educación para la Seguridad Vial	287
Comunicación	293
Actividades realizadas durante el 2020.....	297
Actividades destacadas.....	308
Capacitaciones.....	311
Presupuesto - Ejercicio 2020	315



PRESENTACIÓN

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



HONORABLE LEGISLATURA PROVINCIAL

Mario Alberto Decara, Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en cumplimiento del mandato legal contenido en el artículo 19 de la Ley Nro. 7.741 y de la función y tarea encomendada por el artículo 124 de la constitución Provincial, pongo en vuestro conocimiento el informe correspondiente a la labor desarrollada por esta Institución en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

PRESENTACIÓN INFORME ANUAL 2021

*Las grandes oportunidades
para ayudar a los demás
rara vez vienen,
pero las pequeñas
nos rodean todos los días*

Sally Koch

El año 2020 significó una vuelta copernicana en el modo de vida de las personas en el mundo entero, y por supuesto en nuestra Provincia, debido a la Pandemia de Covid 19 y esto continuó con algunos matices durante el año 2021. La necesidad de reorganizar las funciones, actividades y la imposibilidad de planificar a largo plazo, nuevamente fueron el contexto de trabajo. Las planificaciones fueron semanales o mensuales en los mejores casos, no escapando a la realidad de toda la sociedad.

Por supuesto entonces que esta Defensoría adhirió a todas las decisiones de emergencia sanitaria, aislamiento social preventivo, distanciamiento social preventivo, adecuación de la atención a la virtualidad. Este año con una experiencia adquirida que significó mayor eficiencia en la respuesta a la gente que necesitaba de los servicios de la Institución.

Fue un año signado por la necesidad de aplicar las vacunas para luchar contra este virus que alteraba la vida. Y así, con atención presencial y/o virtual, se concentró el esfuerzo en asistir a las personas que necesitaban inscribirse para vacunarse, que debían ser llevados a inocularse, que requerían algún tipo de atención especial, teniendo en cuenta las distintas vulnerabilidades (económicas, sociales, culturales, etc)

También se siguió respondiendo de manera no presencial (habilitando distintos medios tales como Facebook, Instagram, página web, correos electrónicos, whatsapps) , a las inquietudes presentadas en relación a cobro de servicios o impuestos; relacionamiento con el Banco de Córdoba, Caja de Jubilaciones, DG Rentas, Defensa del Consumidor, Superintendencia de Salud, acompañando y gestionando.


Los foros para jóvenes sobre adicciones, las capacitaciones sobre género (ley Micaela) a los Municipios siguieron brindándose, de manera virtual. Los talleres sobre el uso seguro de internet, grooming, sexting, fishing, tuvieron un lugar destacado, en virtud de este cambio radical en el modo de comunicarnos (evitando la presencialidad) sobre todo entre los jóvenes que casi no podían asistir a las escuelas, con interferencia para sus deportes, sus reuniones sociales.

Todos los programas que venían funcionando siguieron con las adecuaciones necesarias en relación a los Protocolos sanitarios.

Nuevamente fue presentado el informe anual también al Pacto Global de Naciones Unidas para el cumplimiento de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible, ya que la Defensoría es una Institución adherida.

Finalmente, y no menos importante para que efectivamente se cumpla el precepto de "igualdad de oportunidades" es esencial difundir la existencia y función de esta Institución ya que el conocimiento e información sobre el abanico de servicios que puede prestársele al ciudadano de manera gratuita es determinante para cumplir con dicha máxima y se puso mucho esfuerzo en llegar a cada rincón de la Ciudad Capital y de la Provincia toda.

Es obligación de esta Defensoría informar sobre los derechos que cada ciudadano tiene a fin de poder hacerlo suyo porque como dice Eugenio María de Hostos (político, pedagogo y escritor puertorriqueño) "Derecho no ejercitado, no es derecho; derecho no vivido, no es derecho; derecho pasivo, no es derecho. Para que él sea en la vida lo que es en la esencia de nuestro ser, hay que ejercitarlo. Ejercitarlo es cumplir con el deber de hacerlo activo, positivo y vivo."



MARIO A. DECARA
Defensor del Pueblo de la
Provincia de Córdoba



EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



EL DEFENSOR DEL PUEBLO



El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es una institución de rango constitucional consagrada por el artículo N° 124 de la Constitución de la Provincia de Córdoba. Es un organismo autónomo no dependiente del Gobierno. Por esta razón, actúa con plena libertad de criterio, independencia y autonomía funcional.

El Defensor del Pueblo es:

- Tutor de los derechos y garantías constitucionales y de su libre ejercicio.
- Promotor del consenso y respeto mutuo de las diferencias.
- Colaborador en la defensa de la justicia, la equidad y la seguridad jurídica de su comunidad.
- Observador de las acciones y omisiones que en materia de derechos humanos realicen las instituciones públicas, advirtiendo y reclamando en tiempo oportuno y de modo preventivo las reformas que aseguren plenamente la vigencia y el ejercicio de los mismos.
- Constructor de espacios de diálogo y reflexión.
- Colaborador crítico de la administración, prevaleciendo su rol mediador entre ésta y el ciudadano.
- Impulsor de las soluciones a los diversos problemas de los ciudadanos que no logran respuestas de otros organismos oficiales.
- Complemento de los órganos y procedimientos de control existentes.

La ley Provincial N° 7.741 reglamenta sus funciones, los requisitos que debe reunir un candidato para ocupar el cargo de Defensor del Pueblo, la duración de sus funciones, el alcance de su autoridad, las inmunidades, privilegios y remuneraciones, la existencia del Defensor Adjunto y otros cargos designados por el Defensor.

Esta ley reglamenta sus principales funciones que el Defensor del Pueblo podrá ejercitar de oficio o a pedido de parte.

Por otra parte, la Ley Provincial N° 9.880 Estatuto Escalafón para el Personal del Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba, establece la clasificación del personal, requisitos de ingreso y egreso, incompatibilidades con la función legislativa, prohibiciones, deberes y derechos, jornadas y horarios, régimen disciplinario y sumarios, reconocimiento y actividad sindical, carrera administrativa, entre otros. Así es como la gestión del régimen de trabajo de los colaboradores se guía teniendo en cuenta estas pautas fundamentales.

FUNCIONES

Las principales funciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, conforme lo establece la ley N° 7.741, son:

- Defender los derechos colectivos o difusos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Provincial.
- Supervisar, en la Administración, la aplicación de las leyes y demás disposiciones.
- Supervisar la eficacia en la prestación de los servicios públicos provinciales. "En el ejercicio de estas funciones no podrá el Defensor del Pueblo examinar los criterios de oportunidad y conveniencia, que serán resorte exclusivo del poder político. Así mismo, no podrá intervenir en casos o asuntos que estén sometidas a la competencia del Poder Judicial de la Provincia".

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Teniendo en cuenta estas funciones principales, el Defensor del Pueblo podrá hacer uso de las siguientes herramientas y acciones:

- **Solicitar informes**, los que deberán ser respondidos en un plazo de diez días hábiles. Este plazo podrá ser ampliado cuando, a juicio del defensor del Pueblo, concurran circunstancias que así lo aconsejen.
- **Requerir de las autoridades** de los organismos administrativos, entidades y empresas (...), **la remisión de expedientes, informes, documentos, actuaciones, datos y elementos** que estime útiles a los fines del cumplimiento de su cometido o copia fehaciente de los mismos.
- **Instar a la Administración para que realice las investigaciones conducentes al esclarecimiento de los hechos que motivan su actuación.** A tal efecto, fijará los lineamientos que deberán tenerse en cuenta en la realización de las mismas. Y podrá informarse sobre la marcha de dichas investigaciones.

FACULTADES

Con motivo de sus intervenciones, el Defensor del Pueblo está facultado, según lo establecido por el artículo N° 15 para:

- **Sugerir la modificación de criterios** utilizados para la producción de actos administrativos y resoluciones.
- **Formular a las autoridades y funcionarios, advertencias, recomendaciones, recordatorios** de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.
- **Instar a las autoridades administrativas respectivas al ejercicio de sus potestades de inspección y de sanción**, cuando sus actuaciones se hubieren provocado con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante.
- **Sugerir al Poder Legislativo o a la Administración la modificación de normas**, cuando llegase al convencimiento de que su cumplimiento resulta perjudicial para el administrado o provoca situaciones injustas.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

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

Visión

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

Valores

- **Orientación al servicio**, asumiendo la tarea de servir a los ciudadanos y acompañar sus reclamos ante situaciones irregulares que hayan puesto en peligro el pleno ejercicio de sus derechos.
- **Responsabilidad**, considerando los impactos que las decisiones y acciones de la Defensoría y sus integrantes tienen en el conjunto de la sociedad, la economía, el medio ambiente y la misma institución.
- **Empatía**, acompañando al ciudadano desde la humildad, la escucha activa y el profesionalismo.
- **Amabilidad**, tanto en el trato con los ciudadanos que se acercan a la Defensoría, como con los públicos externos, intermedios e internos.
- **Trabajo colaborativo**, a través del impulso para una labor interdisciplinaria e integral y potenciando los

conocimientos y habilidades de los integrantes de la Organización, lo que redundará en buen servicio a los ciudadanos y públicos interesados.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Resolución N° 9.752 establece que el Defensor del Pueblo cuenta con la facultad de contratar y/o designar al personal de la Defensoría y a los funcionarios que colaboren con su gestión.

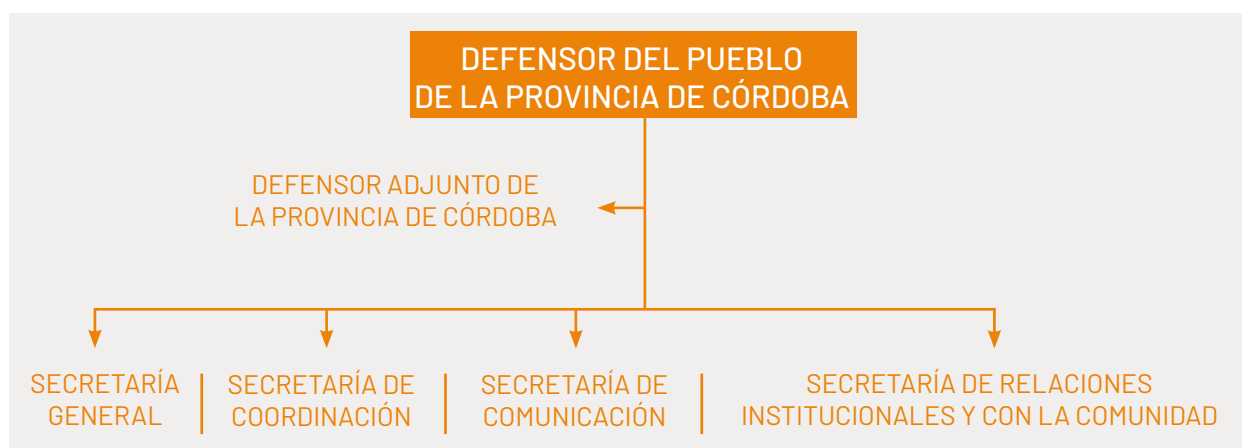
Defensor del Pueblo Adjunto

El Defensor del Pueblo Adjunto es quien sustituye al Defensor en su ausencia y representa a la Defensoría cuando la máxima autoridad lo determina.

Entre otras funciones, tiene a su cargo las **gestiones directas con autoridades de otros organismos** en pos de mejores servicios y prestaciones para los ciudadanos y entabla **convenios de cooperación y fortalecimiento** con instituciones oficiales, asociaciones profesionales, ONGs, etc.

Representa a la Defensoría provincial ante las distintas asociaciones y comités de los Defensores del Pueblo de todo el país.

Se ocupa, además, de las problemáticas de los migrantes en nuestra provincia.



Secretaría General

Es la encargada de supervisar el funcionamiento de las empresas públicas o privadas que proveen servicios a la Defensoría, asegurando al mismo tiempo la calidad de los mismos, mediante el Área de Administración.

Además, el pago de los sueldos a los colaboradores y otras gestiones de recursos humanos como licencias, permisos, etc., también forman parte de las tareas de la Secretaría, llevadas a cabo por el Área de Recursos Humanos. El equipo de Atención al Ciudadano es otra de las piedras angulares de esta Secretaría.

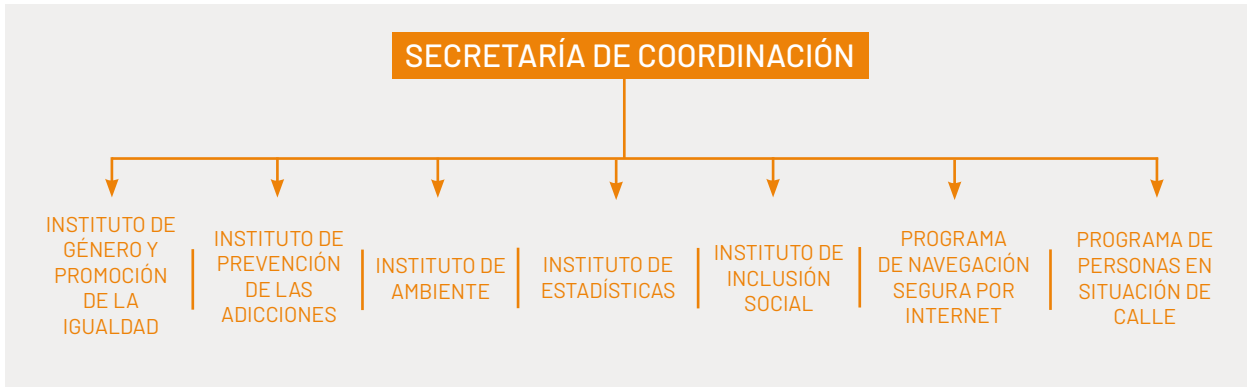
Por último, dos iniciativas puntuales se suman a la esfera de la Secretaría General: el Programa de Prácticas y Pasantías y el Centro Público de Mediación Comunitaria.



Secretaría de Coordinación

La labor que desempeña la Secretaría de Coordinación y sus colaboradores está sobre todo enfocada a aquellos Programas, acciones y actividades tendientes al respeto de los derechos humanos y a la promoción, sensibilización y concientización del ciudadano.

En virtud de ello, la Secretaría cuenta con el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, el Instituto de Prevención de Adicciones, el Instituto de Ambiente, el Instituto de Estadísticas y dos Programas que dependen directamente de la Secretaría: el Programa de Navegación Segura por Internet y el Programa de Personas en Situación de Calle.



Secretaría de Comunicación

La Secretaría de Comunicación tiene a cargo la comunicación institucional del Defensor del Pueblo con sus colaboradores, mediante boletines internos y sobre todo con todos sus grupos de interés externos.

Por esta razón es que el equipo de la Secretaría de Comunicación realiza un exhaustivo **seguimiento a través de los medios de comunicación** de aquellas cuestiones relacionadas con el accionar de la Defensoría.

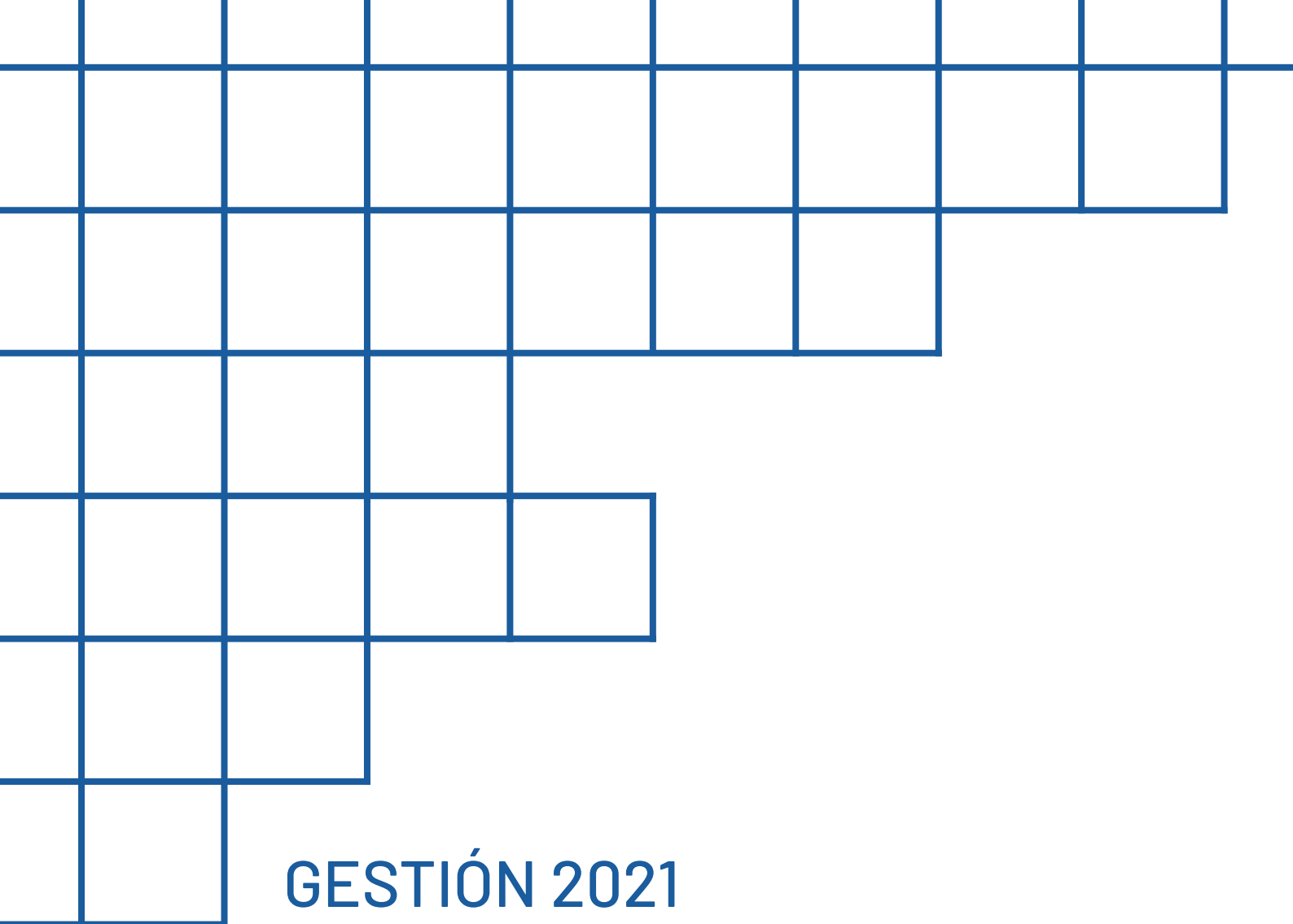
Además, asisten al Defensor en todo lo relacionado con la necesaria **difusión de las tareas y programas** que se llevan adelante, junto con la elaboración del **Informe Anual** para presentar en la Legislatura de la Provincia de Córdoba.

Para cumplir con todas estas tareas, es que la Secretaría se compone de 3 áreas: **Prensa, Comunicación y Diseño.**



Secretaría de Relaciones Institucionales

La Secretaría de Relaciones Institucionales y con la Comunidad es la encargada de gestionar los vínculos con los principales grupos de interés externos que tiene el Defensor del Pueblo. En virtud de ello, el Secretario es quien asume esta tarea en su totalidad.



GESTIÓN 2021

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



GESTIÓN 2021

LA PRIORIDAD: AYUDAR A LOS CIUDADANOS EN TIEMPO DE PANDEMIA



Para el cumplimiento de sus funciones y a los fines de garantizar la defensa, protección y promoción de los Derechos de las personas en el marco de la pandemia, el Defensor del Pueblo avanzó en la implementación de distintos protocolos, ya sea para la atención presencial o virtual, y la organización de un sistema de burbujas para los equipos de trabajo.

Además, se profundizaron las medidas de protección contra el COVID19 para empleados y ciudadanos que acudiesen a la sede de la Defensoría: distanciamiento, ingreso con aforo, separadores acrílicos, barbijos y máscaras, alcohol en gel para el ingreso, toma de temperatura, etc. Es importante destacar el intenso e importante trabajo colaborativo entre las diferentes áreas del Defensor, a los fines de poder dar respuesta a la demanda de atención de los distintos planteos a partir del COVID19.

En razón de los protocolos vigentes, el 8 de febrero se comenzó con la atención diferenciada: dos grupos de agentes organizados en sistema de burbujas y trabajo en domicilio con énfasis en la atención on-line a través de la implementación de dos nuevas vías de contacto por la plataforma WhatsApp; y la adaptación del sistema de Atención al Ciudadano y Mesa de Entradas a las nuevas formas de virtualidad a la hora de asistir, derivar, acompañar y tomar reclamos por vía telefónica, mail, formulario en la web del defensor y, especialmente, por los perfiles institucionales en redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter y WhatsApp.

ASISTENCIA PARA EL ACCESO A LA VACUNACIÓN

Desde la Secretaría General, la Dirección de Despacho y Atención al Ciudadano y con la colaboración de la Secretaría de Comunicación, se trabajó en la implementación de campañas de convocatoria y asistencia para el acceso a la vacunación.

Estas campañas fueron implementadas de manera simultánea desde que el Gobierno de la Provincia habilitó el registro para acceder a la inmunización y continuaron con los vacunatorios habilitados y funcionando.

Campaña de asistencia para la inscripción a la vacunación

La situación general provocada por la pandemia Covid-19 requirió la adaptación del Estado a través de sus instituciones para poder dar respuestas a las necesidades de las personas a quienes debe asistir.

Por disposición del Defensor del Pueblo y con intención de agilizar tanto las acciones implementadas desde el Gobierno de la Provincia de Córdoba, como el proceso para que los ciudadanos accedan a la vacunación contra el Covid-19, se implementó una campaña de asistencia para la inscripción de vacunación contra el Covid-19, orientada principalmente a quienes no podían acceder a su inscripción al sistema de vacunación

Desde la Dirección de Despacho y Atención al Ciudadano, con la colaboración de la Secretaría de Comunicación, se convocó a la ciudadanía a contactarse con la Defensoría para agilizar los procesos, especialmente a las personas que por distintos inconvenientes o barreras no conocían, no sabían o no podían inscribirse.

Junto a la Secretaría de Innovación de Gestión del Gobierno provincial se constituyó una mesa de trabajo a los fines de capacitar al personal del área sobre las herramientas de la plataforma Ciudadano Digital, habilitando 3 terminales informáticas en la sede de calle Deán Funes 352/354, donde agentes de



Atención al Ciudadano realizaron cambios de claves, modificaciones de usuario, rescate de cuentas y creación de nuevas cuentas CIDI para que las personas pudieran tener su usuario e inscribirse para acceder a la vacuna.

Una vez lograda la inscripción se le entregó a cada reclamante un comprobante donde figuraban, además de sus datos, los pasos a seguir para obtener información respecto al turno que se le notificaría a tal efecto.

También se facilitó un correo electrónico creado por la Institución para que aquellos que no contaran con acceso a internet o PC, para notificarles el turno de la vacunación. Así mismo, desde la Defensoría del Pueblo se les avisó de asignación de turnos recibidas en ese correo electrónico, a modo de refuerzo por si no lo habían recibido en el celular consignado en el sistema o no poseían teléfono de contacto.

Tutoriales on line para el uso de la plataforma de gobierno

Junto a la Secretaría de Comunicación se produjeron y filmaron tutoriales con instrucciones claras y accesibles sobre cómo acceder a la plataforma de la web del Gobierno provincial para poder corroborar la inscripción para recibir la vacuna con el objetivo de asistir en las diferentes problemáticas y dificultades que los ciudadanos manifestaron:

- Personas que aún no habían sido llamadas para la primera dosis, para que corroboraran no estar registradas como vacunadas
- Para que las personas que no fueron llamadas para recibir la 2da dosis, verifiquen el correcto registro de la primera dosis y que las personas que recibieron la primera dosis verifiquen y corroboren que sus datos estén cargados correctamente, comparando con los datos de su carnet de vacunación (marca de vacuna, fecha y lote)
- Los tutoriales fueron difundidos a través de los perfiles institucionales en redes sociales con el objetivo de hacer accesible la información a una mayor cantidad de gente y de esa manera contribuir a evitar la circulación de personas para asesorarse sobre estos trámites.
- Paralelamente, siguieron funcionando todos los medios de contacto con la institución para el asesoramiento personalizado de quienes lo requiriesen.

Registro de personas inscriptas y no vacunadas



A los fines de asistir a las personas que pudieron registrar correctamente su inscripción pero que por diferentes motivos no fueron convocados para recibir su dosis y, así mismo, colaborar con los distintos organismos encargados de la convocatoria, se inició un registro para dar prioridad a personas con discapacidad, comorbilidad, adultos mayores, postrados y personal esencial pudiesen hacer conocer su situación particular y gestionarlas ante los organismos correspondientes.

Estas acciones fueron ampliamente difundidas desde la Secretaría de Comunicación del Defensor del Pueblo, tanto por medios de comunicación tradicionales, digitales y en redes sociales con el objeto de hacer accesible a toda la población los servicios que la Defensoría implementó para ayudar a los ciudadanos y colaborar con las instituciones gubernamentales en la gestión y medidas de lucha contra la pandemia.

Todas estas acciones se complementaron con operativos en la capital y el interior provincial que hicieron aún más accesibles las gestiones alineadas con la prioridad del Defensor del Pueblo: colaborar con los organismos gubernamentales para que todos los habitantes de la provincia accedan a la vacunación.

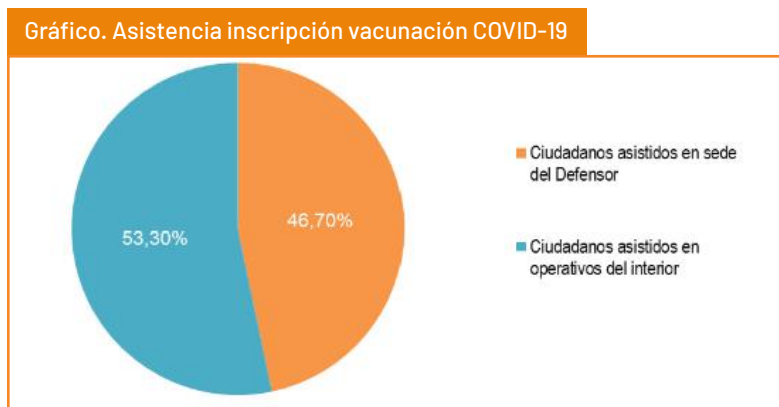
Se realizaron quince operativos móviles trasladando el personal y el equipamiento necesario a diversos barrios y localidades:

- Centro Vecinal Alto Verde y Altos de Villa Cabrera
- B° UOCRA
- B° Nuestro Hogar III
- B° Los Granados

- Villa Giardino
- Huerta Grande
- Tanti
- San Antonio de Arredondo
- La Cumbre
- Escuela Antártida Argentina en el Paraje Km 691 – Monte Cristo
- IPEM 174 "Trinidad Moreno Anexo Media Luna", Monte Cristo
- Santa María de Punilla

Las gestiones para la vacunación en números

- **75.774** ciudadanos registrados pertenecientes a grupos de riesgo solicitaron la agilización para recibir su dosis mediante el formulario online implementado por el Defensor del Pueblo.
- **1.229** personas asistidas mediante 15 operativos móviles en capital e interior para lograr la inscripción para obtener su vacuna.
- **1.077** personas atendidas para registrarse en sistema CIDI en la sede de Deán Funes 352/354 para lograr la inscripción a la vacunación.



CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN FRENTE AL COVID

Desde la Secretaría de Comunicación del Defensor del Pueblo en colaboración y coordinación, principalmente, con la Unidad Médica del Área de Salud y la Secretaría General, se produjeron y emitieron distintos mensajes conforme a la coyuntura y a las acciones institucionales del Defensor del Pueblo: el avance del virus, la necesidad de comunicar, educar o informar restricciones y las gestiones institucionales respecto a la pandemia y la vacunación, entre otras.

Coronavirus

Se produjeron mensajes informativos para redes sociales sobre:

- Variantes del virus
- Tipología
- Sintomatología

Cómo prevenir el contagio

- Mensaje pedagógico sobre cómo usar y sacarse el barbijo sin correr riesgos, cada cuánto tiempo lavarlo, etc.



- Mensaje pedagógico sobre cómo limpiar mascarillas y máscaras acrílicas de protección.
- Mensajes pedagógicos sobre las clásicas medidas preventivas ya reconocidas por la población.
- Recomendaciones para personas COVID positivo: se compartió material oficial con mensajes sobre el 0800 1221 444 del Gobierno de Córdoba para asistencia a personas con síntomas. Se produjeron mensajes pedagógicos sobre cómo atender y convivir con personas COVID positivas tanto para público externo como interno. Se enfatizó en la higiene del hogar, uso de utensilios, ropa de cama, tratamiento de residuos, etc.
- Recomendaciones para personas que tienen contactos estrechos.
- Mensajes preventivos para los fines de semana largos, turísticos y vacaciones de invierno.
- Mensajes preventivos para jóvenes y adolescentes a quienes se consideró epidemiológicamente un segmento de mayor resistencia al uso del barbijo y la vacunación.

Para cada uno de estos puntos se elaboraron mensajes textuales y pieza gráfica para redes sociales, en diversos formatos: gifs, flyers, stories, etc.



Mensajes restrictivos

En línea con la comunicación de los gobiernos nacional y provincial, se informaron las medidas de restricción en cuanto se fueron oficializando. Se prepararon mensajes textuales y gráficos (piezas para redes sociales, WhatsApp, spots de radios) sobre temas como:

- Responsabilidad social y solidaridad
- Uso obligatorio del barbijo
- Distanciamiento social obligatorio
- Autorización o prohibición de reuniones sociales
- Autorización o prohibición de reuniones familiares

Acceso a la información pública

Se difundieron mensajes para favorecer el acceso a la información pública suministrada por el Ministerio de Salud de la provincia de Córdoba. Por ejemplo: cómo acceder a los protocolos para las distintas actividades y a los informes diarios de casos en forma directa y sin mediación del periodismo.

COMUNICACIÓN DE SERVICIO

Sobre inscripción para vacunación

Durante todo el año, el Defensor del Pueblo promovió la inscripción para la vacunación en los distintos segmentos de la población. Durante la primera mitad del año, la atención estuvo principalmente centrada en la vacunación de la población de riesgo, personas mayores a los 60 años, personal de salud, docentes y quienes no habían accedido a la colocación de la primera dosis. Un porcentaje importante de la difusión priorizó la convocatoria organizada por la institución para registrar a quienes aún no habían podido acceder a la primera dosis a pesar de haber solicitado turno en el registro provincial.

En una segunda etapa, la comunicación sobre vacunación buscó convocar a los jóvenes de 12 a 17 años y

luego a mayores de 18 años que, en ese momento, era un segmento al que no se había vacunado masivamente.

Sobre Centros de Testeos

En forma permanente se comunicaron los centros de testeos provinciales y municipales, con sus direcciones físicas, horarios de atención y condiciones.

Sobre donación de plasma

Se elaboró una campaña de información y concientización sobre la importancia de donar plasma, una vez que se supo científicamente que algunos pacientes recuperados de Covid-19 podían generar anticuerpos neutralizantes que demostraron un alto porcentaje de efectividad en el tratamiento para mejorar la salud de personas Covid positivas.

La campaña estuvo orientada a explicar qué es el plasma, qué son los anticuerpos, por qué su importancia, dónde solicitar turnos (tanto en la provincia como a través de la Universidad Nacional de Córdoba) y qué requisitos se deben cumplir.

Se difundió mediante spot audiovisual en televisión, redes sociales y mensajes de WhatsApp (interno).

PREVENCIÓN Y CONCIENTIZACIÓN SOBRE OTRAS PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A LA PANDEMIA COVID-19

Se elaboraron mensajes para todos los soportes digitales sobre:

- Impacto de la digitalización en la salud psicosocial
- Prevención de adicciones
- Uso problemático de nuevas tecnologías
- Prevención de grooming y otros delitos informáticos
- Inserción laboral de jóvenes en el marco de la pandemia
- Cambios en los hábitos de consumo
- Personas mayores, vivencias y dificultades en pandemia
- Educación, discapacidad y pandemia
- Entre otros

AProSS

Se difundió para los empleados de la institución, el Servicio de Telemedicina de APROSS que tuvo atención gratuita por video llamada y envío de móvil al hogar para atender y/o trasladar al afiliado a un centro de salud. También se comunicó internamente la implementación de su APP y beneficios exclusivos como el de acceso a gimnasios como alternativa a la disminución de actividades físicas por la pandemia.

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOBRE SERVICIOS INSTITUCIONALES FUNDAMENTALES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA

Mediante redes sociales, mensajes de WhatsApp, spots de tv/radio y gacetillas de prensa se comunicó la modalidad de trabajo de la institución mediante:

- Plan de contingencia con modalidad mixta. Los vecinos pudieron comunicarse a través de la línea

gratuita 0800-777-0337, vía mail defensordelpueblo@cba.gov.ar o mediante nuestras redes sociales, Facebook: @DefensorPuebloCba, Instagram: @Defensorcba, Twitter: @DefensorCba. Estuvo asegurada la inmediata convocatoria y disposición del personal en caso de urgencias eventuales y ante la vuelta a la modalidad presencial o mixta.

- Centro Público de Mediación: difusión de su WhatsApp de atención y campañas en redes, radio y tv con el fin de llamar a la mediación ante posibles conflictos entre vecinos durante la pandemia.
- Instituto de Prevención de las Adicciones: difusión de su WhatsApp de atención y mensajes preventivos sobre adicciones ante el conocimiento público del incremento en el consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias.
- Instituto de Género: se dieron a conocer vías de contacto en forma permanente.
- Para este fin se produjeron spots de radio y tv, pnts, flyers, banners y gifs digitales. Posteos reiterados en redes sociales.

CUIDADO Y PREVENCIÓN PUERTAS ADENTRO

Desde el inicio de la pandemia por Sars Cov2 en diciembre de 2019, el impacto y transformaciones institucionales han sido constantes e importantes y se incrementaron durante el 2021.

Se requirió atención plena y participación de la Unidad Médica del Área Salud en todo momento para acompañar a la adaptación y preparación institucional para hacer frente a la pandemia, a la par que los requerimientos de asistencia médica por parte de los agentes de la Defensoría cambiaron rotundamente.

Si bien se instaló la modalidad de telemedicina para todos los integrantes de la Institución, la atención presencial de los mismos continuó y tomo fuerza al adaptarse a las recomendaciones vigentes para Covid-19.

El seguimiento de los agentes con sospecha de contagio o diagnóstico Covid positivo y contactos estrechos no fue solo telefónico. Se desplegaron los recursos necesarios tales como elementos de bioseguridad, movilidad, medicación y equipo médico de monitoreo de oxigenación, entre otros, para poder valorar, contener, examinar, tratar y dar seguimiento a los agentes y sus núcleos familiares.

La organización del consultorio móvil implicó también planificación, compra de equipos de protección personal, logística para la atención telefónica y valoración en domicilio, atención y tratamiento sintomático, gestión de medicación, controles seriados y post alta médica.

En los periodos de restricciones máximas, en los que primó la modalidad de teletrabajo, las acciones y la presencia de los responsables de la Unidad Médica en el domicilio de cada agente afectado por Covid no cesaron y tuvieron como ejes centrales la asistencia sanitaria profesional y el control de la evolución de cada caso, como así también la contención humana para el paciente y su grupo familiar. Las atenciones, consultas médicas y acciones de contención dejaron de estar limitadas al horario laboral habitual y se brindaron de manera full time. La emisión de recetas y pedidos médicos digitales acortó los tiempos y contribuyó al cuidado de los agentes para que no realicen desplazamientos en periodos de alta circulación viral de COVID 19

La tarea asistencial no se limitó al Covid-19. El cuidado de las enfermedades NO COVID se vio fuertemente afectada por las disposiciones y restricciones iniciales. Es por esto que el foco estuvo también en no descuidar enfermedades no contagiosas preexistentes como hipertensión, diabetes, etc. Asimismo, y producto de la situación de pandemia, la contención y tratamiento de situaciones de trastornos de ansiedad fueron identificados y abordados oportunamente por los referentes de la Unidad Médica.

OTROS IMPACTOS DE LA PANDEMIA

Cambios en los hogares cordobeses

A mediados de marzo del 2021 el Defensor del Pueblo encargó al Instituto de Estadísticas (INEDEP) un trabajo de campo para indagar sobre los cambios en la cotidianidad y el impacto económico y anímico, a un año de que se anunciara el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

De acuerdo a la encuesta online realizada durante los días 17,18 y 19 de marzo, uno de los ámbitos más

afectados fue el económico: el 50,9% de los hogares tenía problemas para pagar las cuentas. Un 48,7% refirió que sus ingresos disminuyeron durante la pandemia.

Un hábito que resultó particularmente difícil fue la adaptación a la educación virtual: el 64,7% tuvo muchas dificultades con la modalidad que estuvo vigente a lo largo de prácticamente todo el 2020.

En el 2021 se retomaron las clases presenciales en las escuelas, aunque con un sistema mixto. En general, la mayoría estuvo de acuerdo los protocolos relacionados al regreso a las aulas: vacunación de docentes, regreso a la presencialidad, priorizar la presencialidad en materias como lengua, matemática e inglés, organización por burbujas y reducción de la jornada presencial fueron las medidas con mayor aceptación.

Para marzo de 2021 ya estaba en marcha la campaña de vacunación contra el Covid-19. El 66% de los encuestados manifestó que se vacunaría o que ya lo había hecho. No obstante, un 45% de los que querían vacunarse manifestaron dudas acerca de poder hacerlo antes de la llegada del invierno. Esto estuvo relacionado con que, al momento de la encuesta, el 57,5% de los interesados en vacunarse se había inscripto, pero aún no había recibido el turno.

A nivel anímico, prevalecían los sentimientos negativos respecto de las expectativas a futuro: hartazgo y preocupación fueron los más mencionados.

Descongelamiento de alquileres y Mediación Comunitaria

El primero de abril del 2021 cesó el congelamiento de alquileres y también la prohibición de los desalojos, medidas de emergencia dispuestas por el Gobierno Nacional por la pandemia (Decreto Nacional 320/20 y prórrogas). El fin de esta medida abrió un panorama en el que podían incrementarse tensiones y escalar situaciones conflictivas entre locadores/as e inquilinos/as, en lo relativo, por ej., a endeudamientos, entrega de inmuebles, etc.

Para contribuir en la búsqueda de soluciones pacíficas y viables el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba promovió la Mediación Comunitaria para que inquilinos/as y propietarios/as e inmobiliarias intentaran generar nuevos compromisos que contemplaran las necesidades de todas las partes involucradas y/o construir soluciones a la medida de la coyuntura del momento.

El Centro Público de Mediación del Defensor del Pueblo incluyó la problemática dentro de las temáticas que aborda, propulsando el diálogo entre las partes con el foco puesto en la necesidad y la importancia de implementar acciones con perspectiva social y de pacificación que cooperaran a mitigar la tensión entre partes en el marco de los contratos de locación.

Personas en situación de calle y pandemia

El relevamiento anual sobre Personas en Situación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, realizado durante los meses de mayo y junio del 2021, estimó que la población que se encuentra en ese momento en situación de calle en la capital provincial era de alrededor de 405 personas.

Los datos relevados por el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad indicaron que 9 de cada 10 personas en situación de calle contaban en ese periodo con un lugar acondicionado para dormir, alimentarse y asearse. No obstante, aproximadamente 40 personas pernoctaban en la calle.

Se contabilizaron 240 personas ubicadas en hoteles y pensiones dispuestos provisoriamente por el municipio. También se registraron 125 personas residiendo en 8 albergues, de los cuales siete pertenecen a organizaciones de la sociedad civil, y uno al ámbito del estado municipal. El hogar provincial informó que, al momento del relevamiento, no contaban con personas alojadas allí.

Un dato significativo fue la disminución de la población atendida en estos albergues, en comparación a períodos anteriores ya que, por la implementación de las medidas sanitarias de prevención, estaban funcionando al 60% de sus capacidades. Además, estas instituciones estaban afrontando dificultades económicas, de escasez de recursos humanos y materiales en un escenario de nuevas exigencias y desafíos presentados por la pandemia.

La mayoría de las personas entrevistadas padecía, al menos, un problema de salud. En la mayoría de los casos es algún tipo de enfermedad crónica, que implican la necesidad de un tratamiento sostenido en el

tiempo y con diversas especialidades médicas. Algunos reconocieron situaciones de consumo de sustancias, previas o durante la situación de calle.

En cuanto al acceso a las instituciones de salud, aproximadamente un tercio manifestó que tenía inconvenientes para acceder a los hospitales públicos y para encontrar solución a su problema de salud.

Esta situación se agravó aún más durante la pandemia. Algunas de las personas entrevistadas expresaron que en el último año les había resultado aún más difícil acceder a las instituciones sanitarias. Esto responde a diversos motivos. Por un lado, las instituciones públicas de salud a las que acuden se encontraban afectadas a la atención de casos de Covid-19 de manera exclusiva, y otras restringieron su atención en los momentos de aumento de casos y de ocupación de camas críticas.

Otro motivo responde al riesgo que implica acercarse a los establecimientos de salud padeciendo una enfermedad crónica, que se considera un factor de riesgo ante las probabilidades de contagio de Covid. Asimismo, el riesgo de contagio los habría llevado también a acudir menos a los centros de salud.

De esta manera en muchos casos los problemas de salud se agudizaron debido a mayores inconvenientes y restricciones que se presentaron para sostener los tratamientos.

Otras razones que mencionaron por las cuales no podían sostener los tratamientos refieren a problemas económicos, problemas con la obra social, falta de medicamentos en los hospitales y obstáculos para gestionar turnos médicos, que en ese contexto la mayoría se realizaban de manera virtual.

[Ver/descargar informe Personas en situación de calle durante el segundo año de pandemia](#)

Personas mayores: vivencias y dificultades durante la pandemia

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a través del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, realizó en septiembre del 2021 un estudio enfocado en la ciudadanía cordobesa mayor de 65 años, para indagar sobre el acceso a derechos y las barreras y desafíos que implicaba el contexto sanitario.

Este estudio buscó conocer algunas características, dificultades y desafíos en torno a la accesibilidad de los derechos de personas mayores durante el segundo año de la pandemia, tomando como dimensiones de análisis la conectividad y manejo de los recursos tecnológicos, ingresos económicos, acceso a la salud, entre otros.

Al indagar sobre el acceso al mundo digital, el 57,6% poseía conexión domiciliar de internet y el 70,5% accedía a la televisión por cable. Por otra parte, el 54,6% contaba con telefonía fija.

Otro de los datos relevantes indica que, a mayor edad de las personas, disminuyen las posibilidades de manejo de la tecnología digital. El uso de WhatsApp apareció como la función tecnológica más usada.

No obstante, resulta más limitada la realización de otro tipo de actividades como trámites digitales, compras online, gestiones bancarias, etc. A medida que estas operaciones comienzan a complejizarse, las posibilidades de desarrollarlas y/o resolverlas disminuyen. 6 de cada 10 personas encuestadas contaban con la ayuda de un familiar para realizar estas prácticas.

Con respecto a la variable económica, el 84,8 % de las personas encuestadas reconocieron a la jubilación como su principal fuente de ingreso. El 65,6% percibía que sus ingresos eran insuficientes para afrontar su economía cotidiana.

Al consultar sobre las principales dificultades que se le presentaron durante la pandemia en relación a ingresos y trabajo, se destacó la falta de movilidad para transportarse y la pérdida o dificultad para trabajar.

Con respecto al acceso a la salud, el 96% de las y los encuestados afirmó tener obra social, garantizada mayormente a través de Pami (65,6%). Más de la mitad manifestó tener una enfermedad y tomar alguna medicación.

Durante la pandemia, 2 de cada 10 personas requirió de atención médica y la mitad de los que requirieron esa atención, reconoció haber tenido alguna dificultad para acceder a la misma. Los obstáculos encontrados se relacionaron principalmente con el acceso a la atención, las restricciones de circulación, la virtualidad, el desconocimiento sobre dónde recurrir, entre otros.

En referencia a la vacunación, más de la mitad recibió ayuda de un familiar o un amigo para realizar el trámite de inscripción.

En cuanto al impacto de la pandemia en la vida personal y social de las personas mayores, 9 de cada 10 manifestaron atravesar dificultades, que iban desde la ausencia de los vínculos familiares y amistades, el impedimento de realizar actividades recreativas, la atención de la salud hasta la dificultad para realizar actividades laborales. Las emociones predominantes que las personas mayores refirieron tener son mayormente negativas, como angustia y/o frustración y miedo o temor. Aún ante estas situaciones, la mayoría de las personas encuestadas expresaron deseos como viajar, pasear y reencontrarse con familiares y amigos.

Cambios en los hábitos de consumo durante la pandemia

Según una encuesta realizada durante octubre del 2021 por el Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo, más del 84% de los cordobeses recortaron gastos e implementaron distintas estrategias de ahorro a la hora de comprar. Además, hubo cambios en los hábitos de consumo y preocupación por la inflación.

Para visibilizar la percepción de los cordobeses con respecto a su situación económica INEDEC realizó una comparación de percepciones entre lo que los cordobeses encuestados vivieron durante la pandemia y las expectativas que tienen sobre el futuro.

De ese contraste, se destaca que el 61,85% consideraba al momento de la encuesta que su situación económica empeoró desde el inicio de la pandemia y que las expectativas a futuro son poco alentadoras: solo un 17,61% estimaba que su situación mejorará, mientras que un 36,57% sostenía que empeorará.

Un 84,65% de los cordobeses manifestó haber tenido que reducir sus gastos durante la pandemia y un 86% sostuvo que intentó ahorrar en la compra de alimentos. Para realizar estas reducciones, los cordobeses implementaron las siguientes estrategias de ahorro: buscaron ofertas y promociones (95,49%), aprovecharon descuentos con tarjetas o pagos en efectivo (80,81%), sustituyeron primeras marcas por otras más económicas (80,14%), instalaron luces de bajo consumo (79,68%), entre otros.

Asimismo, manifestaron haber realizado cambios en sus hábitos de consumo de alimentos. Durante el período bajo análisis, aumentaron el consumo de harinas (46,79%), huevos (33,63%), infusiones (31,83%), yerba (30,93%) y pollo (30,02%). En contraparte, frente a los aumentos de precios, redujeron su consumo de carne vacuna (56,43%), delivery (45,82%), gaseosas o aguas saborizadas (44,24%), comidas preparadas (37,92%) y lácteos (35,21%).

Por último, siete de cada diez sostenía durante la encuesta que la inflación constituye la principal problemática de nuestro país, seguido por la inseguridad (53,50%) y la corrupción (41,53%).



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



ATENCIÓN AL CIUDADANO

A lo largo del 2021 la Defensoría del Pueblo tuvo que ir adecuando su funcionamiento a las restricciones y protocolos con el objetivo de no dejar de atender reclamo alguno. Para ello se emplearon los medios digitales más convenientes para la recepción, análisis, gestión, tramitación y resolución de los mismos.

A medida que se fueron abriendo flexibilizaciones el teletrabajo se combinó con la atención presencial en la sede de Capital y Delegaciones del Interior Provincial en las modalidades explicadas anteriormente.

En otras problemáticas y reclamos no directamente vinculados a la pandemia, la Dirección de Despacho y Atención al Ciudadano mantuvo un trabajo en coordinación y colaboración permanente con las autoridades institucionales y el resto de las áreas, programas e institutos del Defensor del Pueblo, con las modalidades de trabajo ya especificadas.

Así mismo, se renovaron los contactos institucionales con organismos encargados de dar respuestas a usuarios y ciudadanos en el marco de las distintas competencias asignadas a cada área: Ministerio de Salud, Subsecretaría de Discapacidad, Rehabilitación e Inclusión, Ministerios y Agencias del P.E., Dirección General de Rentas, BANCOR, Apross, EPEC, ERSeP, Dirección de Defensa del Consumidor, ENARGAS, Superintendencia de Servicios de Salud, PAMI, Aguas Cordobesas, ECOGAS, Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito de la Provincia, Municipalidad de Córdoba, Municipios del interior, entre otros.

Cabe poner de manifiesto que uno de los principales inconvenientes que fue planteado en forma masiva por los ciudadanos fue el hecho de no estar inscriptos en el Ciudadano Digital, lo cual imposibilita, sobre todo en coyunturas como el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) y el distanciamiento social, preventivo y obligatorio (DISPO) la tramitación de cualquier tipo de gestión ante la Administración Pública Provincial.

EPEC-ERSEP

En relación a EPEC se receptaron numerosos reclamos, principalmente por sobrefacturaciones, estimaciones de medición, cortes de suministro sin el debido aviso previo, falta de respuesta por daños causados a electrodomésticos, planes de pagos de deudas sin contemplar situaciones particulares y con escasa financiación, falta de otorgamiento de tarifas sociales y su engorrosa tramitación a través del Ministerio de Desarrollo Social, entre otros tantos.

En virtud de los contactos Institucionales mencionados con anterioridad en este informe, se logró obtener respuestas en la mayoría de los casos, muchas de las cuales, no fueron favorables al usuario del servicio.

Debido a la pandemia los reclamos a la EPEC, al no haber atención presencial o solo en el Centro de Atención de la Terminal de Ómnibus, se debían tramitar vía CIDI 2, lo que representó una dificultad para muchos ciudadanos, supliendo en varias oportunidades este obstáculo a través del reclamo directo realizado desde la Defensoría del Pueblo.

La mayoría de los reclamos elevados a EPEC fueron también presentados ante el Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSeP).

AGUAS CORDOBESAS S.A.

Dentro de los inconvenientes que se plantean en relación a esta Empresa y la prestación que la misma brinda, se puede observar que ha respondido en aquellos temas que tienen como centro lo social, siendo recibidos en su mayoría por la Dirección de Relaciones con la Comunidad.

Fueron pocos los reclamos receptados respecto a la misma, generalmente relacionados al cobro por cambio de medidores y presunta sobrefacturación.

DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS Y DIRECCIÓN DE CATASTRO

Estos organismos se ponen en un mismo apartado porque muchos de los reclamo receptados por el De-

fensor del Pueblo se relacionan como el cobro por error de metros en las superficies declaradas, quejas por aumento en los montos a abonar por el Impuesto Inmobiliario, por no acreditar pagos hechos a través de la web de la D.G.R., demoras en trámites ante la misma, etc., los que fueron planteados ante Gestión Ciudadana de dicho Organismo, obteniéndose siempre una respuesta que fue trasladada a los contribuyentes, sin que los mismos hayan objetado el tenor de las mismas.

Es necesario destacar que la atención en forma no presencial, tanto en la Dirección General de Rentas como en la Dirección de Catastro, ha provocado desorientación y descontento en muchos ciudadanos porque, pese a los distintos canales virtuales abiertos por ambos organismos, no acceden a un contacto personal, lo que es difícil de comprender para un importante sector de la población, sobre todo a las personas mayores, que deben buscar ayuda para poder plantear su reclamo.

DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA

Las quejas receptadas tuvieron que ver con el hecho de que se han revertido las políticas implementadas en cuanto a la financiación de los planes de pago. Si bien es cierto que mucha gente opta por no pagar la cuota correspondiente y espera a la última intimación para comenzar a cumplimentar con ellas, no es menos cierto que debería tenerse en cuenta cada caso en particular para el otorgamiento de mayores o menores facilidades, flexibilizando o no la situación de que se trate. Asimismo, se recibieron reclamos también por la falta de escrituración de viviendas ya totalmente pagadas.

DIRECCIÓN DE SEGURO DE VIDA Y RESGUARDO DEL AUTOMOTOR

Durante el 2021 la mayoría de los reclamos a esta Dirección fueron por extensas demoras en el pago de los seguros de vida a los beneficiarios de los mismos, permaneciendo los expedientes inmovilizados por mucho tiempo.

A lo anterior esto se suman las dificultades de los ciudadanos para reclamar dicho pago, dado que debe hacerse vía CiDi2 y escanear la documentación correspondiente, lo que es complicado para muchos sectores sociales y franjas etarias.

A diciembre 2021 la mayoría de los expedientes gestionados desde la Defensoría del Pueblo se encuentran aún en trámite, incluso con gestiones reiteradas ante la citada Dirección.

DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Fueron numerosas las consultas realizadas por cuestiones relativas al consumo en el marco de la Ley 10.237, la mayor parte de ellas por incremento desmedido en cuotas de planes de ahorro de automotores, defectos en compras realizadas vía internet, falta de entrega, viviendas prefabricadas, etc.

Párrafo aparte mereció la atención el tema de los planes de ahorro de automotores, por lo que el Defensor del Pueblo decidió en base a un reclamo presentado por un gran número de suscriptores dictar el 28/04/21 la Resolución N° 11.268 en la que pide al Gobierno Nacional tomar medidas para los afectados.

BANCO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA Y TARJETA CORDOBESA

Respecto al Banco de Córdoba, los reclamos fueron en su mayoría por créditos sacados mediante la obtención fraudulenta de claves, no entrega del dinero en cajeros automáticos pero el monto ser descontado de las cajas de ahorro, débitos no autorizados, y descuentos excesivos de las cajas de ahorro sueldo a jubilados por préstamos

Con respecto a la Tarjeta Cordobesa, el desconocimiento de consumos efectuados y la demora en la acreditación de importes ya reconocidos como erróneos por el Banco fueron las principales causales de reclamos.

Las gestiones institucionales realizadas desde la Defensoría lograron buena recepción y pronta respuesta a los reclamos por parte de Atención al Cliente de Bancor.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

La mayoría de los reclamos versaron sobre la demora en el otorgamiento de la Tarifa Social Provincial. Con las gestiones institucionales con la Dirección del Programas Especiales del ministerio se lograron rápidas respuestas sobre dudas y agilización de trámites de tarifa social que se encontraban paralizados.

En cuanto a la tarifa social nacional relacionada al servicio de gas natural, se siguió tramitando a través de Mi Anses y el trámite es personal con la clave de seguridad social del ciudadano, colaborando el personal de la Defensoría con los ciudadanos que tuvieron alguna dificultad para tramitarla.

ORGANISMOS NACIONALES – ENARGAS (ECOGAS) – ENACOM

Los reclamos relacionados con estos organismos durante el 2021 tuvieron que ver en su mayoría con presunta sobrefacturación en el servicio por mal funcionamiento del medidor y el retiro injustificado del mismo. Las gestiones ante la Delegación Córdoba del Enargas resolvieron la mayoría de los planteos realizados por los usuarios del servicio.

En relación al ENACOM, las principales consultas fueron sobre problemas con Correo Argentino y con el servicio de telefonía fija.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Los reclamos receptados tuvieron que ver, principalmente, con la falta de pago de las suplencias, demoras en los traslados y planteos realizados con relación a colegios privados por supuesto aumento excesivo en las cuotas.

MINISTERIO DE SALUD

Además de todas las acciones del Defensor del Pueblo para agilizar y colaborar con la agilización de los turnos para la vacuna contra el Covid-19, se realizaron gestiones por turnos urgentes, pedidos de medicación, agilización de trámites de prótesis, solicitudes de traslados por situaciones de complejidad y gestiones del programa Incluir Salud – PROFE.

Además, por la suspensión indeterminada de cirugías programadas y estudios que, por razones de pandemia y equipos sin funcionar, no dieron respuesta concreta al planteo de los pacientes.

OBRAS SOCIALES, PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS, PAMI Y ANSES

La mayoría de este tipo de reclamos estuvieron destinados al Anses, por el cobro de beneficio como el IFE, y a la obra social de jubilados y pensionados PAMI, principalmente por falta de entrega de medicamentos, autorización de internación domiciliaria, entrega de mochilas de oxígeno, demoras en entrega de prótesis y traslados de pacientes a los nosocomios para sus respectivos controles y/o intervenciones.

AProSS

Entre la mayoría de los reclamos receptados durante el 2021, se destacan las solicitudes de incorporación como prestación al PCR-hisopado para casos sospechosos de Covid-19 y de aquellos test prescritos para efectuar alguna intervención quirúrgica programada. También planteos por demoras de entrega de prótesis, provisión de descartables, audífonos, sillas de ruedas y/o bipedestador, demora en los reintegros, falta de cobertura en algunas prestaciones, entre otros.

También la falta de cobertura de ciertas prestaciones por poseer Certificado Único de Discapacidad.

En general hubo poca respuesta desde el Área Prestaciones Médicas a las solicitudes y consultas de esta Defensoría enviadas por los canales institucionales.

MULTAS DE TRÁNSITO EN MUNICIPIOS DEL INTERIOR Y OTRAS PROVINCIAS

A las consultas relacionadas a esta temática se les proporciona un modelo de descargo para las multas impuestas por municipios del interior que no se encuentran autorizados por el organismo de aplicación, esto es la Dirección de Prevención de Accidente de Tránsito, para que lo remitan por carta documento con aviso de retorno.

Respecto de las multas correspondientes a otras provincias y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se les recomendó consultaran a las respectivas Defensorías o en su defecto a la de la Nación, acerca de la legalidad de las mismas, y la forma en que podían realizar el descargo correspondiente, dado que la legislación varía de provincia en provincia.

INCONVENIENTES CON LA MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA Y MUNICIPIOS Y COMUNAS DEL INTERIOR

Durante el 2021 hubo un incremento en este tipo de reclamos. Respecto de la Municipalidad de Córdoba los problemas manifestados estuvieron relacionados con la demora en la imputación de los pagos de las contribuciones sobre inmuebles y automotores, desbordes cloacales, alumbrado público, inconvenientes por obras no concluidas, ruidos molestos provocados por bares y establecimientos gastronómicos, multas impuestas por el municipio, dificultades para hacer el descargo.

Con respecto a los municipios y comunas del interior, se destacan las quejas por el aumento de las contribuciones y tasas, usurpación de lotes, problemas por la falta de suministro de agua potable, por el pago de los impuestos vía web, etc. Se realizaron gestiones oficiosas confeccionando el respectivo expediente, en algunos casos, en otros como el debido reclamo. No se obtuvieron los resultados esperados, no recibiendo respuestas en la mayoría de los casos.

CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA - CPMC

Fueron numerosas las consultas y reclamos derivados al Centro Público de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo.

Los casos planteados fueron, principalmente, problemas relacionados a los alquileres, a las inmobiliarias, entre vecinos por maltratos, malas relaciones, medianería, ruidos molestos.

Desde este espacio institucional se realizaron 490 mediaciones durante el año 2021 y se gestionaron 2000 consultas provenientes de distintos puntos de la provincia. Además, se participó de mesas de diálogo con organismos oficiales nacionales, provinciales, municipales y organizaciones ciudadanas para abordar distintas temáticas de interés público.

Por otra parte, debido al congelamiento en los precios de los alquileres y la prohibición de desalojos (Decreto Nacional 320/20 y prórrogas), el Centro trabajó sobre esta temática impulsando el diálogo entre inquilinos, propietarios e inmobiliarias mediante métodos pacíficos de resolución de conflictos.

También promovió un proceso de reestructuración de su Programa de Mediación Comunitaria en el Interior que incorporó la modalidad virtual y permitió que los procesos de mediación comunitaria llevados a cabo en el interior también integren el Registro General de legajos del CPMC y sean gestionados virtualmente por el equipo institucional.

Algunos planteos fueron derivados a las Oficina de Aten-

DESCONGELAMIENTO DE ALQUILERES

Audamos a inquilinos/as y propietarios/as a construir una solución común

CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

 351 7396264

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hs.

www.defensorcordoba.org.ar



ción Ciudadana del Poder Judicial, cuando el tema requería algún tipo de asesoramiento jurídico o intervención de un letrado.

Además, desde el CPMC, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba envió a la comisión legislativa correspondiente, una propuesta para que se incluyan los Métodos Participativos de Resolución de Conflictos en el proyecto de una "Ley Provincial de Antidiscriminación" y se impulsaron informes para el Área de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Defensoría General de la Nación, el CONICET, el Instituto de Humanidades (IDH) de la Universidad Nacional de Córdoba, la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria, entre otros organismos nacionales y académicos.

CONSULTAS PARTICULARES-TEMAS LEGALES Y/O JUDICIALES

Muchas fueron las consultas recibidas a lo largo del año por distintos tipos de problemas atinentes cuestiones laborales, despidos, salariales, fraudes informáticos, delitos de usurpación de lotes, por embargos judiciales, juicios en trámite.

Se realizaron las correspondientes derivaciones al Ministerio de Trabajo de la Provincia, Oficinas de Atención Ciudadana del Poder Judicial, o Fiscalía especializada en Cibercrimes, respectivamente.

REGISTRO CIVIL PROVINCIAL Y MUNICIPAL

Se iniciaron varios expedientes en donde los ciudadanos se quejaban por la demora en la entrega de las partidas de nacimiento, defunción, dificultades para que se acrediten los pagos por trámites realizados vía web.

Se obtuvieron buenos resultados debido a las gestiones institucionales con autoridades del Registro Civil de la Provincia, lo mismo con el Registro Civil Municipal. Las dificultades de los ciudadanos se agravaron debido a la mudanza de ambos Organismos a otra sede y la poca o nula atención presencial.

ÁREA AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA

Residuos Sólidos Urbanos

Los residuos sólidos urbanos son y serán una problemática recurrente tanto en la ciudad de Córdoba como en el interior provincial. El aumento población que exige un meticuloso ordenamiento territorial y una deficiente gestión en lo que atañe a su recolección, separación y disposición final, conlleva conflictos no solo de intereses de los particulares inmediatos a las zonas de deposición sino también por las graves consecuencias ambientales que ello provoca.

Así resulta del reclamo que se realizaron vecinos de un loteo privado "Sueños del Sur", urbanizado y próximo al predio de enterramiento de Piedras Blancas, ubicado al sur de la ciudad de Córdoba, sobre el límite de su ejido y que funciona como tal desde 2010 y que la singular situación de localización que presenta el loteo respecto a la ubicación del predio de enterramiento de Piedras Blancas (escasos 500 metros de distancia), amerita la participación interdisciplinaria a fines de determinar la viabilidad del mismo, como lugar para un hábitat seguro y salubre.

El conflicto se suscita en razón de haberse llevado adelante audiencias públicas sobre su viabilidad, pero tal como resulta del marco legal vigente en el ámbito de la provincia de Córdoba, las audiencias públicas son una instancia de participación en el proceso de toma de decisión administrativa o legislativa y que todas las opiniones recogidas de las mismas son de carácter consultivo, pero no vinculante.

Hoy se encuentra a la espera de la resolución administrativa del reclamo en torno al ordenamiento territorial y a informes complementarios solicitados a la administración de Sueños del Sur, encontrándose a la fecha en la Dirección General de Desarrollo Técnico de la Secretaría de Ambiente.

Ruidos molestos

La actividad industrial genera serios problemas de ruido producto del empleo de maquinarias y que, para quienes están expuestos a iguales niveles de ruido, la molestia aumenta con el tiempo que dura la exposición al mismo, dependiendo esta situación de la sensibilidad de cada individuo, pero mucho mayor es la molestia cuando lo afectado es el ámbito de la propia vivienda, tratándose de un espacio que posee altas expectativas de calidad ambiental para el desarrollo de la vida, para el ocio y también para el descanso.

La exposición a ruidos molestos altera las normales condiciones de un hábitat sano, propio y dado para zona residenciales y muchas veces la incompatibilidad de usos surge cuando en áreas urbanizadas y residenciales se encuentran al mismo emplazada establecimientos que desarrollan actividades estrictamente industriales, resultando así una relación perniciosa para no solo para el ambiente, dado que dicha contaminación sonora afecta el oído de los vecinos inmediatos, generando efectos negativos como insomnio, fatiga y estrés, entre otros, sin por ello dejar de ponderar la contaminación del aire a través de las emisiones de humos y partículas dañinas para la salud.

Tal ha sido el caso de un grupo de vecinos de la ciudad de Oncativo, quienes hicieron una presentación colectiva a fines de lograr mitigar la generación de ruidos por parte de una industria metalúrgica enclavada en medio de un barrio de predominancia residencial.

Ante ello se llevaron gestiones ante la Dirección de Policía Ambiental por encontrarse dentro del ámbito de sus competencias el de hacer cumplir toda normativa relativa a la protección del ambiente, como también el control efectivo de toda actividad pública y/o privada que pueda afectar el equilibrio del ambiente.

Infraestructura Vial

Se llevaron adelante numerosas gestiones ante la Dirección de Vialidad, abogando por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de tránsito, con el fin de satisfacer los crecientes reclamos generados por las condiciones de transitabilidad y seguridad de las rutas provinciales.

Se presentaron reclamos de diferente naturaleza y competencia jurisdiccionales en relación a las vías de tránsito, pudiendo citar entre otros, el reclamo realizado por vecinos de barrio 1ero de Mayo, Boedo y Villa Bustos por la extracción de diferentes especies arbóreas para materializar el tercer carril de la Av. Circunvalación Agustín Tosco. Desde la Institución se brindó información respecto a dicha obra que el Gobierno de la Provincia de Córdoba llevaba adelante y cuya ejecución deviene con su pleno aval. La obra en su conjunto tiene por objetivo ampliar la capacidad operativa de 23,4 kilómetros de la avenida Circunvalación e igualar las calzadas preexistentes con las construidas y habilitadas durante 2019.

Vecinos de la zona rural de Salsipuedes se manifestaron y reclamaron solución ante lo que consideraron un pésimo estado de conservación de la Ruta Provincial S428, en el tramo comprendido entre esa localidad y Camino al Cuadrado, impidiéndoles acceder a sus domicilios con seguridad.

La ruta S428 pertenece a la red vial secundaria y los Consorcios Camineros constituyen una pieza clave en el mantenimiento y mejoramiento de los caminos rurales, por lo que se llevaron adelante gestiones ante la Dirección Provincial de Vialidad atinentes a dar solución a lo peticionado.

Vecinos de la ciudad de Arroyito se quejaron ante esta Defensoría por las molestias ocasionadas por el tráfico de vehículos pesados que circulan por la calle Manuel Serra, de dicha localidad. Se llevaron adelante gestiones ante el Secretario de Gobierno, apelando a la buena voluntad de las partes. Se nos informó que dicha calle junto a otras, por disposiciones de Ordenanza, se encuentran afectadas en su uso como parte de la avenida de circunvalación de dicha localidad y que, a fin de disminuir los inconvenientes derivados por el aumento de tránsito tras la puesta en funcionamiento de dos nuevos tramos de la Autopista Ruta Nacional 19, en dicha calle se instalaron provisoriamente lomas de burros y se aumentó la frecuencia diaria de riego con el fin de disminuir la velocidad de circulación y evitar el polvo en suspensión. A su vez nos informó que se encuentra muy avanzado un proyecto para dicha arteria por el cual en el futuro próximo se estaría ejecutando la pavimentación de la misma por parte de la Nación y, por parte del municipio, se estaría materializando el cordón cuneta, cantero central, iluminación y cartelería vial de la misma.

Redes Sanitarias

La problemática de los desbordes en vías públicas de los líquidos cloacales es recurrente no solo en la ciudad de Córdoba, sino también en diferentes localidades del interior provincial. En todos los casos se trata de un problema que afecta gravemente la salud y el medio ambiente de la población, por lo cual sería primordial la adopción de políticas públicas que permitan el correcto tratamiento de los efluentes cloacales, mitigando así las consecuencias de los mismos en el hábitat humano.

Por la problemática sanitaria y ambiental que aqueja a los vecinos de los barrios Villa Páez y Alberdi y por los numerosos reclamos recibidos, se llevaron a cabo gestiones a través del Instituto de Ambiente del Defensor del Pueblo (INADEP), conjuntamente con la Municipalidad de Córdoba para hacer un seguimiento de las medidas y obras de remediación. En dicha oportunidad se constató in situ, los procedimientos que el municipio estaba llevando adelante para priorizar la mitigación del riesgo sanitario para los vecinos mediante la desinfección, canalización y tratamiento de los efluentes cloacales con hipoclorito de sodio, como también los procedimientos de regulación que llevan a cabo personal especializado para que los efluentes ya clorados no excedan parámetros sanitarios antes de su vertido final en el río Suquía.

Antenas de Telefonía

Desde hace más de 15 años, en la Defensoría se receptan reclamos y consultas de los vecinos referidas a instalaciones de antenas (nuevas o preexistentes), o inquietudes acerca de eventuales afectaciones a la salud debido a sus radiaciones.

Muchos de los reclamos presentados indagan acerca de si se han presentado los estudios correspondientes o si se han concedido las autorizaciones requeridas para este tipo de instalaciones. De los datos recolectados en numerosos expedientes, se verifica que un alto porcentaje de las instalaciones carecen por lo menos de una de las autorizaciones requeridas tanto del ámbito nacional, provincial y municipal.

Ante la presentación de un reclamo por parte de una vecina del B° Nueva Córdoba se requirió respuesta al Ente Regulador de Servicio Públicos (ERSeP), por la presencia de una antena de telefonía móvil de la Empresa Telecom Personal, que se encuentra montada en la terraza de un edificio sito en calle Chacabuco 1179.

Desde el ERSeP informaron que se había pedido la revisión técnica al Laboratorio de Investigación Aplicada y Desarrollo (L.I.A.D.E.), del Departamento de Electrónica de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la Universidad Nacional de Córdoba.

INFRAESTRUCTURA DIGITAL

La posibilidad con que cuenta hoy en día todo ciudadano de realizar consultas, trámites y reclamos de manera online a través del uso de una herramienta digital como la de Ciudadano Digital, habla del agiornamiento a las tecnologías de información y comunicación (TICs.), que la administración pública viene implementando para su gestión administrativa, impulsando el e-trámite que reemplaza de manera digital las mesas de entrada de muchas de las instituciones provinciales.

Como todo cambio, implementar esta herramienta conlleva sucesivos ajustes para la mejora permanente en la atención brindada, tratando de cubrir la amplia variedad de trámites a gestionar.

Un particular caso se presentó ante el reclamo efectuado por un ciudadano a fin de poder obtener una licencia de pesca técnico científica, en razón de su tarea profesional como biólogo, y el inconveniente suscitado al no encontrar dicha opción en la interface del portal del Gobierno, donde solo daba opciones de caza y pesca deportiva. A tal fin se llevaron adelante gestiones ante la Dirección de Recursos Naturales de la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático a fin de procurar la obtención de la misma.

POLICÍA CAMINERA

Durante el año 2021 el Defensor del Pueblo decidió crear de manera experimental el Área de Reclamos Viales y de Tránsito dependiente de la Dirección de Despacho y Atención al Público, con la finalidad de centralizar todos los reclamos vinculados a la temática bajo un área específica y especializada, en donde los ciudadanos pudieran obtener respuestas concretas, asesoramiento, y asistencia legal a los efectos de proteger sus de-

rechos y garantías, Asimismo, se buscó consolidar el reclamo o consulta como tal, para lo cual se le otorgó a cada gestión su correspondiente número de expediente y se le asignó un agente especializado para su seguimiento y resolución.

En este sentido, se puso a disposición de los ciudadanos la cuenta, además de las vías de comunicación ya existentes, una dirección de correo electrónico y una línea telefónica. Se recibieron 118 consultas habiéndose iniciado a la fecha de la confección del presente 34 expedientes, los que en su mayoría tuvieron respuesta adecuada y conformidad de los ciudadanos reclamantes.

Las temáticas de los reclamos fueron, principalmente, por falta de acreditación de multas pagadas, errores en la confección de actas, dificultades para hacer los correspondientes descargos. En relación a esto último a partir del mes de agosto se estableció que solo se podían realizar mediante CiDi nivel 2, lo que no era posible para ciudadanos de otras provincias. Por las gestiones de esta Defensoría se logró que se sigan aceptando los descargos realizados vía postal y luego también los presenciales, dado que los distintos Juzgados de Faltas comenzaron a atender en esa forma.

OTROS RECLAMOS

Registro General de la Provincia, Dirección de Personas Jurídicas, Universidad Nacional de Córdoba, Policía de Córdoba y Cooperativas del Interior fueron otros casos de reclamos presentados ante la Institución, versando sobre paralización o no atención adecuada por expedientes iniciados, demora entrega de títulos, no pago de licencias adeudadas, incrementos en los montos cobrados por las cooperativas respectivamente.

DELEGACIONES DEL INTERIOR

Delegación Marcos Juárez

Las principales demandas en esta Delegación tuvieron que ver con la creación de cuentas de Ciudadano Digital, la inscripción para la vacuna anti Covid-19 y el ANSES. También por dificultades para obtener turnos para asistir al banco, pensiones no contributivas y tarifa solidaria entre otras.

Esta delegación tuvo activa participación en la Campaña de Tejido Solidario 2021, desarrollada por el Espacio de Buenas Prácticas Institucionales del Defensor del Pueblo, convocando a numerosos municipios de la zona, escuelas, residencias geriátricas y tejedoras voluntarias.

Desde la misma también se le dio amplia difusión a la convocatoria para el 2º Concurso Literario Filosófico organizado por el Programa Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo, a la Capacitación en Prevención Comunitaria de Consumo De Sustancias dictada por el Instituto de Prevención de Adicciones (IPADEP) y las encuestas y trabajos de campo emprendidos por el Instituto de Estadísticas (INEDEP).

Delegación Río Cuarto

Esta Delegación llevó a cabo un activo trabajo de campo para recoger los reclamos ciudadanos en el marco de la pandemia. No solo a través de los medios digitales habilitados, sino también visitando unas treinta localidades del departamento y la zona de influencia para lograr mayor cercanía con los vecinos de la zona.

Desde esta se logró destrabar varias situaciones complejas con distintas obras sociales, se acompañó el reclamo de padres de algunas localidades contra algunas empresas turísticas por no cumplir los contratos acordados para los viajes de egresados, se receptaron reclamos por aumentos desmesurados en las cuotas de autoplanes, se trabajó en conjunto con la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto en lo que se refiere a servicios públicos y se hizo una amplia difusión de medidas de prevención para evitar las estafas virtuales.

Delegación Villa María

En el transcurso del 2021 se intensificaron las consultas y los reclamos telefónicos como por la vía de WhatsApp de esta Delegación. La mayoría provenientes de vecinos de la ciudad de Villa María, Villa Nueva, Tío

Pujio, Arroyo Cabral, Las Perdices, Hernando, Pozo del Molle, entre otras.

En general los reclamos receptados son por problemas o falta de cobertura de las obras sociales y las principales temáticas fueron por incumplimiento en tratamientos con personas con Certificado Único de Discapacidad (CUD), demora en las autorizaciones de tratamientos o cirugías, no entrega de medicación a personas con enfermedades crónica o con discapacidad, demora de entrega por parte de las ortopedias, falta de autorizaciones a tratamientos obligatorios en el Programa Médico Obligatorio (PMO), negativa de afiliación a monotributistas y falta de respuestas ante pedidos de cirugías.

Las obras sociales por las que se recibieron más reclamos en esta Delegación fueron PAMI, AProSS, AMMA/OSTAMMA Y OSFATUN, seguidas por varias otras. En este sentido se continuaron las gestiones ante la Superintendencia de Servicios de Salud para tratar de asegurar los derechos de los reclamantes.

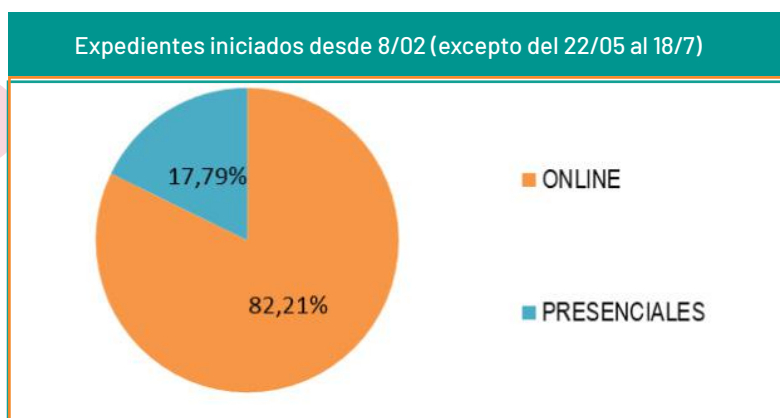
Otros reclamos tuvieron que ver con la Dirección General de Rentas y la ANSeS principalmente.

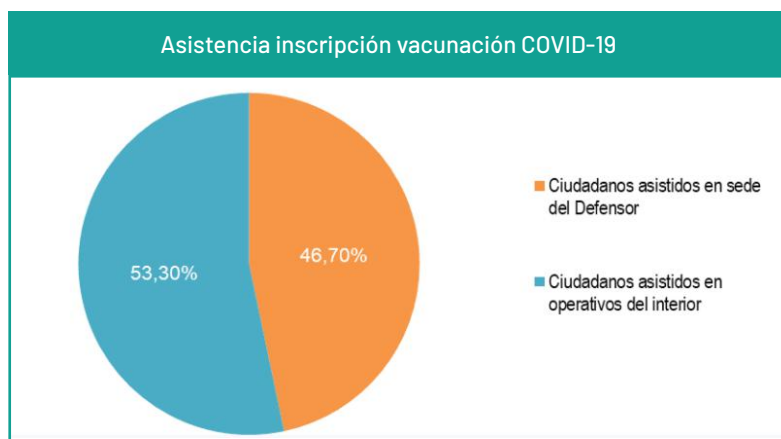
Esta Delegación también participó de la Campaña de Tejido Solidario organizado por el Espacio de Buenas Prácticas del Defensor del Pueblo, a la que convocaron a diversas instituciones de la zona.

También la Delegación realizó habilitaciones al sistema CIDI e inscripción para la vacunación contra el Covid-

Total de reclamos y consultas receptados en el 2021: 17.559*	
Vía de recepción de reclamos y consultas 2021	Total
Redes Sociales	4.975
Vía correo electrónico / página web institucional	4.369
Vía telefónica	4.950
Presenciales	3.265
Total	17.559

*Sin considerar el registro de las 75.774 de personas de grupos de riesgo que se recurrieron a la Defensoría para acelerar su vacunación





GESTIONES ESPECIALES

Servicios Públicos

Durante 2021 el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba siguió abordando las problemáticas que surgen de la relación entre ciudadanos usuarios y empresas prestadoras de los servicios públicos esenciales tales como energía eléctrica, agua potable y gas natural de red.

Se plantearon dos ejes de trabajo. Por un lado, los aspectos vinculados a pedidos de aumentos tarifarios por parte de las prestadoras y, por otro, aquellos hechos que surgieron y alteraron la normalidad en la prestación del servicio. También, a la accesibilidad de los mismos.

Aspectos tarifarios

A lo largo del tiempo, la institución ha abordado la protección y defensa de los ciudadanos manteniendo una sencilla regla de trabajo: ningún aumento de servicios públicos debe dificultar el normal desenvolvimiento socioeconómico de los ciudadanos usuarios.

ENaRGas

Durante 2021, en las audiencias públicas llevadas a cabo tanto por el Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia (ERSeP) y por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENaRGas), se planteó con claridad que ningún aumento podía superar en porcentaje a las paritarias otorgadas a los trabajadores, teniendo en cuenta además el contexto de pandemia que soporta nuestro país y afecta el normal desenvolvimiento de la economía argentina y que obliga más aun a ser cuidadosos a la hora de encarecer la canasta de los servicios básicos que debe afrontar la población.

Convocada por el ENaRGas, el día 16 de marzo del 2021 el Defensor del Pueblo participó en la Audiencia Pública N° 101 que solicitaba autorizar un aumento tarifario para la Distribuidora de Gas del Centro S.A. Durante la exposición se manifestó ninguna familia debe verse obligada a optar entre gastos de primera necesidad y el pago de la boleta de los servicios públicos. Para contextualizar, *durante la audiencia se citó un relevamiento de usuarios de servicios básicos en la Ciudad de Córdoba, que la Defensoría llevó a cabo en octubre del 2020, y en el que los resultados arrojaron que 6 de cada 10 usuarios estaban atrasados con el pago de los servicios básicos.*

También se mencionó la situación indigna de los jubilados, que son un sector de la población al que se castiga sistemáticamente, condenándolos a tener que elegir entre pagar la boleta de la luz o la del gas, los impuestos o los remedios o comer, haciendo especial énfasis entre aquellos que cobran la jubilación mínima y que deben gastar el 60% de sus ingresos entre luz, agua y gas e impuestos.

Durante la Audiencia Pública el Defensor del Pueblo también hizo hincapié en la idea de pensar en un sistema equilibrado y previsible donde se tengan en cuenta los siguientes puntos:

1. la salud económica en el largo plazo del sistema que incluye la producción, transporte y distribución del gas natural.

2. la universalidad en el acceso a la red de gas natural por parte de toda la población, ya que entendemos que una familia que debe utilizar garrafas no está en igualdad de condiciones que una familia que accede al gas natural de red.

3. un servicio de calidad que implica no solo el correcto suministro sino también una adecuada atención comercial de los ciudadanos usuarios por parte de la prestadora.

En este último punto, por tercer año consecutivo se solicitó a Ecogas la apertura de oficinas comerciales en diferentes puntos de la Ciudad de Córdoba. Resulta inadmisibles que la distribuidora cuente con una sola oficina ubicada en el este de la ciudad, hecho que dificulta de forma considerable el acceso por parte de los ciudadanos usuarios a atención presencial.

Aguas Cordobesas

En tanto que el 13 de diciembre del 2021 la Defensoría participó de la Audiencia Pública convocada por el ERSeP para autorizar el aumento de la tarifa del servicio de agua potable en la Ciudad de Córdoba, solicitado en la Mesa de Revisión tarifaria N°31 y cuya prestadora es Aguas Cordobesas.

Al acumular valores por encima de la inflación anual que se ubicó en torno al 50%, desde esta institución se solicitó no autorizar el aumento requerido. El Defensor del Pueblo hizo referencia a la situación manifestando que Aguas Cordobesas somete a los usuarios a un aumento desmesurado del bien más básico y elemental para desarrollar la actividad humana como es el agua potable, ignorando el actual estado de crisis sanitaria, económica y social.

Desde la Defensoría se calificó de inadmisibles el pedido de la prestataria ya que durante 2021 se produjeron cinco aumentos de la tarifa que acumularon un porcentaje final del 97.4% en el costo del servicio. En relación a la capacidad de pago de los usuarios, se indicó que ese porcentaje es muy superior al de la mejor paritaria que hubiera logrado cualquier sindicato. Si se habla de tarifas justas y razonables, ese incremento acumulado tiene poco de ambas.

EPEC

Por otro lado, y en relación estricta al aspecto tarifario, la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC) aplicó durante 2021 aumentos por debajo de la inflación que contribuyeron a moderar el impacto que tuvieron sobre la boleta de luz los aumentos propiciados durante 2020 en pleno transcurso de la pandemia.

OTROS ASPECTOS VINCULADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante 2021 las empresas prestadoras buscaron volver a la normalidad en materia de cobro y corte de los servicios ante la falta de pago de los mismos luego de transcurrida la parte más dura del confinamiento por la pandemia.

El Defensor del Pueblo instó a las empresas a propiciar planes de pago a fin que los ciudadanos usuarios pudieran regularizar sus deudas. En tal sentido las respuestas fueron satisfactorias.

Finalizando el 2021 surgieron importantes inconvenientes con la prestación de los servicios de energía eléctrica y agua potable. La falta de precipitaciones y las altas temperaturas pusieron en evidencia que los sistemas se encuentran en el límite de sus capacidades. Fue por ello que *el Defensor instó a los responsables a garantizar la provisión de agua potable a toda la población y a evitar cortes de servicios prolongados por parte de la EPEC. El acceso al agua potable y la energía eléctrica se constituyen en derechos primarios que deben ser garantizados por las prestadoras y entes reguladores.*

Durante octubre de 2021 se produjo un desborde cloacal en Villa Páez generado por la rotura de un caño a partir de intervenciones no autorizadas en la vía pública. Estos hechos afectaron a la población del sector que vio inundarse sus viviendas y contaminar la zona donde habitan. Desde la Defensoría se visitó el lugar y a vecinos para constatar daños y a la vez supervisar la tarea del Estado municipal y provincial. A partir de esta situación, se solicitó una mayor coordinación entre la Municipalidad de Córdoba, empresas prestadoras de servicios y Gobierno Provincial a fin de evitar hechos similares.

Por otro lado, para llevarle soluciones a los ciudadanos, se hizo valer el Convenio Marco firmado con el Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSeP) realizando una tarea mancomunada y de colaboración entre ambas instituciones con resultados satisfactorios.

Finalmente, sigue siendo un objetivo primordial de esta Defensoría otorgarle absoluto carácter de normalidad a la prestación de los servicios públicos. En otras palabras, lectura correcta de los consumos, emisión de facturas amigables a la comprensión por parte del usuario y finalmente tarifas razonables para que todos los ciudadanos puedan acceder a servicios básicos de calidad sin privarse de otras necesidades básicas como alimentación, salud, educación y vivienda.

GESTIONES ANTE EL GOBIERNO NACIONAL POR AUMENTOS EN LAS CUOTAS DE PLANES DE AHORRO

En mayo del 2021, ante el pedido de cientos de afectados, se solicitó a organismos nacionales una respuesta rápida, concreta y definitiva a la problemática que atraviesan los suscriptores de planes de ahorro de la provincia de Córdoba y del resto del país por los aumentos desmedidos en el precio de las cuotas.

El Defensor del Pueblo solicitó que el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y la Inspección General de Justicia (IGJ) implementen *medidas urgentes para mitigar los graves perjuicios que el aumento irracional de las cuotas de los Planes de Ahorro causa en la economía de los suscriptores, considerando que el diferimiento del pago como único mecanismo no es suficiente.*

Entre las medidas que el Defensor del Pueblo propuso, recomendó que, en el marco de la Ley de Emergencia Pública (27.541), *las empresas administradoras de planes de ahorro vigentes no puedan liquidar cuotas que excedan el 20% del valor de los ingresos mensuales de los suscriptores, ahorristas y/o adjudicados.* Además, ese monto debe incluir todos los conceptos excepto el del seguro del automotor correspondiente. Y que, en el caso de la derogación de esta ley, el tope máximo de la cuota mensual no sea superior al 30% del salario de cada suscriptor de contratos vigentes.

También que, *para cubrir el aumento del precio de los bienes a adquirir mediante planes de ahorro, este se efectúe una vez finalizado el plan, financiado en cuotas mensuales y consecutivas, con idéntico tope hasta alcanzar el pago total adeudado. Esta readecuación financiera no podrá demorar la entrega de la unidad y el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las sociedades administradoras y automotrices.*

Además, El Defensor Mario Decara recomendó que la IGJ implemente *medidas para determinar el valor fijo de los bienes a adquirir mediante planes de ahorro. En este sentido, propuso que ese valor quede fijo al momento de la firma y que se actualice conforme el índice RIPTTE que elabora el BCRA, integrado en un 50% por la inflación y el 50% por el aumento de salarios.*

Otra propuesta fue que se disponga una *reducción mínima del 30% del tope máximo para los montos autorizados a la empresa a percibir en concepto de cargas administrativas, derechos de suscripción y de adjudicación.*

Además, pidió establecer el cumplimiento de una serie de *condiciones para la aprobación de nuevos planes de ahorro, como:*

Que las cuotas mensuales que no excedan el 20% de los ingresos salariales mensuales y regulares del suscriptor, excepto el seguro del automotor.

Que las administradoras de planes de ahorro no puedan exigir otro seguro del automotor que no sea el obligatorio para circular, este es el de responsabilidad civil contra terceros. También la posibilidad de la libre elección y contratación directa del seguro por parte del suscriptor.

La obligación, a cargo de las automotrices y concesionarias, de garantizar la existencia de la unidad a la fecha de entrega.

El deber de las empresas de informar de manera clara y accesible sobre al carácter variable/fijo de las cuotas, detalle de gastos administrativos, costos de entrega del vehículo, fletes, patentamiento, derecho del suscriptor de solicitar la baja del plan, etc. También que se instrumenten medidas efectivas para evitar la publicidad engañosa.

Por último, sanciones claras y precisas para el respecto al incumplimiento por parte de las empresas de alguna de las disposiciones implementadas de los organismos estatales.



HITOS DE LA GESTIÓN 2021

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



HITOS DE LA GESTIÓN 2021

CREACIÓN DEL INSTITUTO DE INCLUSIÓN SOCIAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (INISODEP)

El INISODEP fue creado por Resolución N°11240/2021 el 8 de marzo de 2021 y es el responsable de coordinar el Programa de Promoción de Derechos de Personas con Discapacidad, sostener estrategias de asistencia y asesoramiento en situaciones de vulneración de derechos y trabajar en el diseño de un Programa de Acceso a la Justicia.

Existe vasta normativa que respalda el accionar de este nuevo espacio institucional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 100 Reglas de Brasilia.
- Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad.
- Ley de Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad (22.431).
- Ley de Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a Favor de las Personas con Discapacidad (24.901).
- Ley de Certificado Único de Discapacidad (25.504).
- Ley Córdoba Inclusiva (10.728).
- Creación Instituto Inclusión Social. Resolución N° 11240/2021.
- Creación Programa Promoción de Derechos de las Personas con Discapacidad
- Resolución N° 11252/2021.

Asimismo, organiza su funcionamiento alrededor de las siguientes líneas de acción:

- Asesoramiento y derivación.
- Promoción de derechos.
- Prevención de situaciones de vulneración de derechos.
- Sensibilización alrededor de las condiciones de vida de las personas, grupos y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.
- Capacitación para la atención y fortalecimiento de personas, grupos, organizaciones y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.
- Investigación. Estudios locales sobre acceso y goce de derechos para las personas, grupos y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.
- Trabajo en red. Articulación entre actores institucionales y organizacionales, participación intersectorial.

Objetivo General

- Fortalecer procesos de inclusión social de personas, grupos, organizaciones y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.

Funciones

- Desarrollo de acciones de promoción social ligadas al mejoramiento de la calidad de vida de sectores vulnerables.
- Promoción de prácticas inclusivas.

- Producción de información local sobre las condiciones de vida de los sectores más vulnerables de la provincia.
- Elaboración de trayectos de formación y capacitación para diferentes actores sociales.
Desarrollo de acciones de prevención de vulneración de derechos.
- Coordinación y articulación con actores sociales ligados al trabajo comunitario de los sectores más empobrecidos de la provincia.
- Coordinación y articulación con las reparticiones de los diferentes niveles del Estado ligados a la atención de la población más vulnerable de la provincia.
- Cooperación y asistencia técnica con las instituciones de bien público destinadas a la atención de la población más vulnerable de la provincia.

CREACIÓN DEL NUEVO PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Este programa depende del INISODEP y fue creado por resolución N° 11252/2021 el 30 de marzo de 2021. Como objetivos principales, se destacan:

- Contribuir con los procesos de exigibilidad, accesibilidad y/o fortalecimiento de derechos de las personas con discapacidad.
- Promover el diseño, implementación y evaluación de estrategias de sensibilización en la ciudadanía que favorezcan una mirada integral, activa y protagónica para la vida social de las personas con discapacidad.
- Favorecer la institucionalización de prácticas inclusivas en organismos públicos y de la sociedad civil, desde el enfoque de la diversidad funcional y la vida independiente.
- Recomendar y fomentar la generación de políticas públicas locales, a través de la formación de recursos humanos en Municipios y Comunas cordobesas alrededor de la temática.

Sus líneas de trabajo son:

- Desarrollar y efectuar proyectos de promoción de derechos desde un enfoque de diversidad funcional y vida independiente.
- Diseñar e implementar campañas de prevención de vulneración de derechos de las personas con discapacidad.
- Articular el asesoramiento y el enlace interinstitucional con organismos públicos y/o privados para el fortalecimiento de derechos y acceso de prestaciones para las personas con discapacidad y sus familias.
- Plantear estrategias para el abordaje de la temática en las Políticas Públicas Locales de Municipios y Comunas cordobesas.
- Diseñar y desarrollar trayectos de formación y capacitación para diferentes actores sociales y público en general sobre temas vinculados a la discapacidad.
- Realizar investigaciones propias y estudios locales sobre los ejes de intervención del presente Programa.
- Generar estrategias comunicacionales en la vía pública, redes sociales y medios de comunicación masiva, tendientes



a difundir, concientizar y sensibilizar a la población respecto a los derechos de las personas con discapacidad.

Desempeño durante el 2021

Desde el inicio de sus actividades este espacio recibió 60 consultas de la ciudadanía, se vinculó con 413 escuelas de nivel primario de la ciudad de Córdoba y más de 1050 personas participaron de sus acciones, campañas, foros y capacitaciones.

El INISOPEP estuvo a cargo de la investigación "Educación, Discapacidad y Pandemia: una mirada sobre los procesos de inclusión educativa en escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba" que indagó sobre las percepciones de Equipos Directivos y Docentes de Apoyo a la Inclusión alrededor de los procesos de inclusión educativa de niños y niñas con discapacidad, en las escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba, en contexto de pandemia.

Además, fue el impulsor de la Guía de Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado para la Atención a Personas con Discapacidad que contiene recomendaciones útiles para personal de organismos públicos y de la sociedad civil con el fin de promover una adecuada atención a personas con discapacidad y asegurar, de esta manera, el goce pleno de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

GRUPOS DE INTERÉS Y VINCULACIONES INSTITUCIONALES

Organismos de Gobierno

Ministerios, Secretarías, Direcciones y otros organismos del Gobierno de la Provincia de Córdoba- Gobierno de la Provincia de Córdoba.
Secretarías y otros organismos de la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba
Municipios y Comunas del interior
Poder Legislativo provincial
Poder Judicial provincial

Organismos Nacionales e Internacionales

Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas
Red Internacional de Promotores Objetivos de Desarrollo Sustentable - ONU
Defensoría del Pueblo de la Nación y Defensorías provinciales y municipales
Conicet
Dirección Nacional de Mediación - Ministerio de Justicia de la Nación
Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria.
Ministerio de Hábitat de la Nación.

Instituciones Educativas

Universidad Nacional de Córdoba
Universidad Siglo 21
Instituciones de educación secundaria y terciaria

Otros organismos

Colegios profesionales
Parroquias, residencias geriátricas y centros de jubilados.

Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina – ADPRA

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es institución integrante de ADPRA.

Durante el 2021 los plenarios de la Asociación se llevaron a cabo en dos modalidades: virtual y mixta.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba estuvo presente en los siguientes plenarios:

- 22/04/2021: Reunión con Defensores de la "Región Centro - Norte Grande" (ADPRA). Modalidad virtual, participación vía la plataforma Zoom.
- 29/04/2021: Plenario de ADPRA. 22/07/2021: Reunión con Defensores de la "Región Centro - Norte Grande" (ADPRA). Modalidad virtual, participación vía la plataforma Zoom.
- 22/07/2021: Reunión con Defensores de la "Región Centro - Norte Grande" (ADPRA). Modalidad virtual, participación vía la plataforma Zoom.
- 23, 24 y 25/09/2021: Reunión con Defensores de la "Región Centro - Norte Grande" (ADPRA). Este tuvo lugar en la localidad de Huerta Grande, siendo la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba la institución anfitriona. Se desarrolló en modalidad mixta (presencial y virtual).
- 20/10/2021: Participación en Plenario de ADPRA llevado a cabo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ocasión en la que se llevó a cabo la elección de las nuevas autoridades de la Asociación.

Quien tiene a su cargo la representación institucional en ADPRA es el Defensor del Pueblo Adjunto de la Provincia de Córdoba, Sr. Hugo Pozzi. Cabe destacar que en el periodo 2021 Pozzi fue designado Presidente Interino de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ante la renuncia de su titular al cargo y la acefalía producida, función que desempeñó desde 10/08/2021 hasta el 20/10/2021 fecha en la cual se designó un nuevo Presidente de la Institución.

Observación Electoral de la Elecciones Generales de Perú

El Programa Aprender a Elegir lleva a cabo, entre otras actividades, la Observación Electoral de comicios nacionales, provinciales o municipales, en el marco de acciones conjuntas con la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y con el objeto de comprobar el correcto desarrollo de los procesos electorales, colaborar con las autoridades electorales y la ciudadanía en general para que se cumplan las disposiciones legales que regulan los comicios.

El 11 de abril del 2021 tuvieron lugar las elecciones generales del país hermano de Perú, de las que participaron ciudadanos de esa nacionalidad que actualmente residen en territorio argentino.

Conjuntamente con ADPRA se llevó a cabo la observación de los comicios de ese país. En la Ciudad de Córdoba se habilitaron 49 mesas en dos escuelas (Escuela Juan Bautista Alberdi e IPEM N°86 Gabriela Mistral) y 14.500 electores que acudieron a las urnas para elegir Presidente de la República, dos Vicepresidentes, 130 Congresistas y 5 parlamentarios andinos para el periodo 2021-2026.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba constató que las elecciones se dieron con total normalidad.

Nuestra misión como observadores electorales aporta transparencia al proceso electoral y herramientas que permiten seguir construyendo procesos eleccionarios y democracias sólidas.

Participación en la Cumbre de Líderes del Pacto Global de Naciones Unidas (15 y 16 de junio 2021)

El Defensor del Pueblo, representado por los referentes del Programa de Desarrollo Integral, participó en el evento de sostenibilidad corporativa más importante del mundo, realizado de manera virtual, con el objetivo de discutir la crisis generada por la pandemia del Covid 19, el cambio climático, los impactos negativos a nivel social y económico, el aumento de la corrupción y alternativas para una recuperación sostenible.

Durante 26 horas de programación continua, los líderes mundiales intercambiaron conocimientos, evaluaron progresos, resaltaron áreas de mayor influencia e inspiración a la acción colectiva para lograr un cambio duradero.

Participación en la elaboración del Protocolo marco para la actuación de las Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos.

Organizado por la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, durante los meses de mayo y junio la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba participó del ciclo de formación, elaboración, adaptación y presentación del Protocolo, que permite identificar modos de abordajes y desafíos comunes de las Defensorías en la implementación de los Principios Rectores de Naciones Unidas (PRNU) y la accesibilidad a la reparación en materia de Empresas y Derechos Humanos.

Ver/descargar el protocolo

CONVENIOS FIRMADOS

- Convenio con la Superintendencia de Servicios de Salud.
- Firma de Convenio de Cooperación Institucional con la Municipalidad de Arroyito - 17/05/2021.
- Convenio entre El Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y el Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba. "Nuevos tiempos para la prevención en nuevos jóvenes: diferentes abordajes preventivos en la actualidad". Córdoba. 16 de junio de 2021
- 02/09/2021 Convenio de Cooperación con la Dirección de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la provincia de Córdoba
- Firma Convenio General de Prácticas Académicas con el Instituto Saber-ISEAN para la realización de prácticas académicas en el Defensor del Pueblo. 02/09/2021.
- Convenio con la Superintendencia de Servicios de Salud a los fines de capacitar al personal del Defensor en la gestión de reclamos y mejorar mecanismos de derivación de persona con inconvenientes con su obra social privada o medicina pre-paga.
- Convenio de Cooperación Institucional con el Centro De Articulación Y Difusión Para La Inclusión (CADI-Salsacate).

En el marco del ciclo 2021 de Pasantías y Prácticas Universitarias:

- 5 Convenios Marcos de Prácticas Universitarias
- 35 Convenios Anexos de Prácticas Universitarias.
- 1 Acuerdo de Cooperación con Clubes TED-Ed.

PROYECTOS DE LEY

Incorporación de la protección de la identidad digital de las personas al Código de Convivencia Ciudadana de la Provincia de Córdoba

En agosto del 2021 el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba elevó a la Unicameral un proyecto que propone incorporar tres nuevas contravenciones relacionadas con el uso de las redes sociales y de internet: *la difusión no autorizada de imágenes o grabaciones íntimas, el hostigamiento digital y la suplantación digital de la identidad*. En todos los casos se trata de conductas que han crecido en los últimos años y que generan perjuicios graves en las personas afectadas.

En relación a la *difusión de imágenes íntimas*, si bien en el Congreso de la Nación hay un proyecto de ley que tiene media sanción, el Defensor del Pueblo provincial entienden que es necesario avanzar en la legislación local hasta que la difusión no autorizada de contenido íntimo sea incorporada como delito en el Código Penal Argentino.

La *suplantación digital de identidad* es la apropiación de los datos de otra persona con el objetivo de crear perfiles falsos y llevar a cabo todo tipo de acciones, las que pueden ser delictivas. Este es otro fenómeno que

ha crecido exponencialmente y se registra un fuerte incremento en la cantidad de denuncias, lo que exige pensar en recursos legales que puedan frenar el impacto que tales conductas generan en la sociedad.

El proyecto también propone legislar sobre el *hostigamiento digital o cyberbullying*, otra problemática que puede generar graves consecuencias a la integridad de las víctimas de este accionar.

Ver/descargar proyecto de ley

PUBLICACIONES

3er Reporte de Sustentabilidad

En el 2021, por tercer año consecutivo, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba presentó su *tercer Reporte de Sustentabilidad*, realizado por el equipo del Programa de Desarrollo Integral, encargado de la recopilación, análisis integral, confección y redacción de los contenidos que abarca el período anual de desde el 1º de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

Al igual que los anteriores reportes, este 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.

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.

Ver el Reporte de Sustentabilidad 2020

Libro "Todo puede ser de otra manera". Relatos de Jóvenes en pandemia

En el marco de la Semana de la Juventud, con el objetivo de difundir un conjunto de relatos escritos por los/las jóvenes durante la pandemia en el 2020, el 10 de agosto se llevó a cabo en el Auditorio de la Defensoría del Pueblo la presentación del libro *"Todo puede ser de otra manera", Relatos de Jóvenes en pandemia que reúne los textos ganadores de la 1º Edición del Concurso literario-filosófico que invitó a estudiantes de nivel medio de la provincia de Córdoba a reflexionar sobre la pandemia.*

Ver versión digital del libro y otros textos seleccionados

Otras publicaciones

<https://www.defensorcordoba.org.ar/publicaciones/Informes>

BUENAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

Este espacio desarrolla acciones en el seno de la Institución que involucran a sus integrantes de manera voluntaria y con sentido solidario y se extienden a la comunidad.

Es punto de encuentro - 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 redundan en beneficio de la comunidad.

El Espacio de Buenas Prácticas ayuda a construir un nuevo perfil institucional en el que la responsabilidad social sea un valor y esta se gestione entre todos los actores que intervienen en ella.

Está a cargo de un equipo coordinado actualmente por los miembros del Programa Pasantías y Prácticas de la Institución.

Dada su esencia inclusiva, participativa y voluntaria, el Espacio de Buenas Prácticas es abierto y flexible,

varía de acuerdo a las actividades que se desarrollan.

Durante el 2021, algunas de las acciones implementadas en el marco del Espacio de Buenas Prácticas quedaron en suspenso por las medidas adoptadas en torno a la pandemia, tales como las contribuciones a las Campaña del Papel y Campaña de Tapitas (Asociación Hospital Infantil), o el proyecto Reciclado, de acopio de papel en todas las oficinas, entre otros.

En tanto, se focalizó el trabajo en la implementación de la **5ª Edición de la Campaña Tejido Solidario**, que invita a la ciudadanía en general a tejer cuadrados de 20 x 20 cm. para confeccionar mantas para ser donadas a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social. En el 2021, al igual que el anterior en contexto social de pandemia, la propuesta dirigida a la comunidad fue tejer en casa.

5ta Edición de la Campaña Tejido Solidario

Bajo el lema *“Que nuestras mantas sean el abrazo que abrigue”*, se llevó a cabo la 5ª Edición de la Campaña Tejido Solidario, que invita a la ciudadanía en general a tejer cuadrados de 20 x 20 cm. para confeccionar mantas para ser donadas a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

La Campaña es gestionada por el Programa Pasantías y Prácticas en el marco del Espacio de Buenas Prácticas del Defensor del Pueblo. Tiene como objetivos:

- Promover la solidaridad y el trabajo voluntario en la comunidad.
- Actuar como puente, facilitando el encuentro entre las/los voluntarios y las/los beneficiarios de su acción solidaria.
- Construir espacios de encuentro, empatía y cooperación con otros.

En el 2021 la Campaña se extendió, no sólo en tiempo de duración (de marzo a agosto) sino en personas e instituciones que se sumaron para donar su tiempo, lanas, cuadraditos tejidos o armado de mantas, así como más personas, familias y organizaciones que recibieron donaciones.

Una de las estrategias para promover la participación, fue la **propuesta presentada en las escuelas de Nivel Medio**. La Campaña, se ofreció como experiencia de práctica educativa enfocada en proyectos de intervención socio-comunitaria. Las/los estudiantes debían diseñar su proyecto guiados por su docente y la colaboración del Programa, con el objetivo de ayudar -mediante la donación de mantas- a alguna organización de su barrio o vinculada a su comunidad educativa elegida por ellos/as, tales como una asociación, comedor o merendero, familias en situación de emergencia social, entre otros.

Destinatarios: estudiantes de 4º, 5º o 6º año y CENMA.

Objetivos:

- Sensibilizar y motivar a las/los estudiantes respecto de problemáticas socio-comunitarias.
- Promover en las/los estudiantes la adquisición de nuevos conocimientos y desarrollar habilidades para mejorar su vida cotidiana y la de las personas que los rodean.
- Promover la participación y el trabajo cooperativo para el ejercicio de ciudadanía, de responsabilidad social y de compromiso solidario.
- Contribuir a crear redes y articular acciones entre la escuela y las organizaciones de la comunidad.
- Estimular y motivar a los miembros de las familias en la práctica del tejido con un fin altruista y solidario.
- Promover procesos de aprendizajes en el seno familiar: la transferencia del saber del tejido entre generaciones.

Mayor participación de localidades del interior

Otra estrategia fue la de extender la Campaña al interior provincial, con los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a la comunidad sobre problemáticas sociales.
- Promover la participación y el trabajo cooperativo para el ejercicio de ciudadanía, de responsabilidad social y de compromiso solidario.
- Contribuir a crear redes y articular acciones entre organizaciones de la comunidad y destinatarios de las donaciones.
- Motivar a los miembros de las familias en la práctica del tejido, estimulando procesos de aprendizajes y transferencia del saber del tejido entre generaciones, con un fin altruista y solidario

Encuentro de Tejido Solidario virtual

Como cierre simbólico de la 5ta Edición de la Campaña, se llevó a cabo el viernes 18 de junio, un **Encuentro de Tejido Solidario en formato virtual** -dado contexto social por la pandemia-, incentivado por la amplia participación que tuvo durante el año y la necesidad de reunir en un "lugar común" cada uno de los "eslabones" que la hicieron posible.

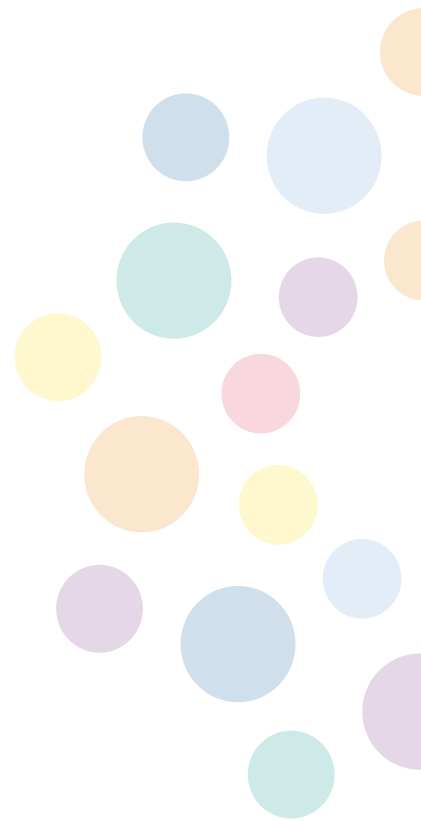
Participaron del encuentro más de 50 personas: *estudiantes de nivel medio y universitario, docentes, Centros de Jubilados y Hogares de Adultos Mayores, personal de la institución y público en general de distintos puntos de la Provincia.*

Convenio de Cooperación con la Dirección de Adultos Mayores.

El 2 de septiembre, en el marco de la "Campaña de Tejido Solidario", el Defensor del Pueblo firmó un **Convenio de Cooperación con la Dirección de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la provincia de Córdoba.**

Entre otros objetivos, el acuerdo contempla: fomentar, estimular, organizar y dirigir la creación de actividades y espacios, que tengan como fin último la inclusión social de adultos mayores, mediante el fomento de jornadas de tipo solidarias, culturales, recreativas, entre otros.

Las acciones conjuntas se pondrán en marcha en el 2022.





PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es una institución adherida al Pacto Global de Naciones Unidas. Esto implica impulsar acciones innovadoras e implementar mejoras continuas.

En este sentido, el Programa de Desarrollo Integral desde el año 2018 elabora el Reporte de Sustentabilidad, bajo la metodología Estándares GRI (Global Reporting Initiative), midiendo, comprendiendo y comunicando sobre los impactos económicos, ambientales y sociales, además la Comunicación de Involucramiento (COE).

Desde el 2021 este programa está bajo la órbita del Defensor del Pueblo Adjunto.

OBJETIVOS

- Promover el conocimiento y la concientización de los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030* y de los *Principios del Pacto Global de Naciones Unidas para proteger los Derechos Humanos*, garantizar los estándares laborales, preservar el ambiente y luchar contra la corrupción.

FUNCIONES

Desde este Programa se lleva adelante todo lo referido a la *sustentabilidad, actividades y comunicaciones con Pacto Global de Naciones Unidas, Red del Pacto Global Argentina, Red Internacional de Promotores ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)*, Defensoría del Pueblo de la Nación como también, Defensorías provinciales y municipales.

El reporte de Sustentabilidad 2021 no fue sometido a validación debido al elevado costo que implicaba la certificación del sello Content Index Service GRI.

ACTIVIDADES DEL 2021

La modalidad de trabajo virtual permitió continuar con las relaciones iniciadas en el 2020 con organismos internacionales, nacionales y locales que trabajan la temática de la Agenda 2030. Las interacciones con estos actores e instituciones fueron en su mayoría virtuales y fue posible llevar adelante los objetivos planificados para el año 2021 fueron:

- Elaborar el **3er. Reporte de Sustentabilidad** (sin validación y obtención del sello Content Index Service, de Global Reporting Initiative (GRI) debido al contexto e impacto económico que implicaría).
- Adaptar el **3er. Reporte de Sustentabilidad como Comunicación de Involucramiento (COE)** correspondiente al 2020 para su publicación en la página oficial del Pacto Global de Naciones Unidas, requisito obligatorio como miembro adherente. [Ver reporte en este enlace](#)
- Continuar con la formación, dictada desde la Red Internacional de Promotores de los ODS, la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, la Red Argentina de Municipios frente al Cambio Climático y toda organización que trabaja las temáticas *Objetivos de Desarrollo Sostenible* y sustentabilidad.

PUBLICACIONES E INFORMES

- **3er. Reporte de Sustentabilidad 2020** bajo metodología estándares GRI y **2da. Comunicación de Involucramiento (COE)** del Pacto Global de Naciones Unidas. (<https://unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/detail/460049>)
- **Protocolo marco para la actuación de las Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos.** (http://www.dpn.gob.ar/documentos/20210928_32406_558197.pdf)

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS, CONFERENCIAS, FOROS, ETC.

Organizados por la Defensoría del Pueblo de la Nación u otras Defensorías

- *Presentación del Estudio Comparativo de las Defensorías del Pueblo en el Continente Americano.* Organizado por la Defensoría del CABA y el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI). Fecha: 22 de marzo 2021.
- *VI Foro Regional de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe:* El rol de las INDH para proteger y promover los derechos humanos con relación al sector privado frente a los efectos negativos en el contexto de pandemia y la reactivación económica. Organizado por CERALC – Naciones Unidas. Fecha: 04 de octubre de 2021.
- *Presentación del Protocolo marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas Derechos Humanos.* Organizado por Defensoría del Pueblo de la Nación. Fecha: 04 de noviembre 2021.
- *Ciclo sobre el Derecho a la Ciudad y los ODS. El camino a ciudades y comunidades sostenibles.* Organizado por Defensoría de la Ciudad de Buenos Aires, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y Alianza Global del Ombudsperson (AGOL). Fecha: Todos los martes de octubre, noviembre y diciembre de 2021.

Organizados por Pacto Global Argentina

- *Conozca los Objetivos del Pacto Global de Naciones Unidas 2021-2023.* Fecha: 22 de marzo 2021 y 07 de abril 2021.
- *Transporte sustentable y los ODS.* Fecha: 04 de mayo 2021.
- *¿Cuál es el futuro del reporte de la sostenibilidad?* Fecha: 05 de mayo 2021.
- *Gestionando la crisis con enfoque de derechos.* Fecha: 20 de mayo 2021.
- *10mo. Aniversario de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.* Fecha: 16 de junio 2021.
- *Economía circular y ODS.* Fecha: 13 de julio 2021.
- *2do Taller COE 2021 – Comunicación de Involucramiento.* Fecha: 21 de octubre 2021.

Organizados por Red Internacional de Promotores ODS

- *Ciclo de charlas: conociendo los ODS.* De marzo a noviembre, todos los jueves se trabajó con los 17 ODS en el contexto actual de pandemia.
- *Ciclo de webinars sobre Ciencia Abierta: Impacto de la infodemia en tiempos de COVID 19.* Fecha: 29 de abril 2021.
- *ODS 12: Producción y consumo responsable.* Fecha: 17 de mayo 2021.
- *Semana de sensibilización ambiental por los ODS.* Fecha: del 1 al 6 de junio 2021
- *Orgullo & Prejuicios.* Fecha: 29 de junio 2021
- *Ciclo de Encuentro SOMOS DIVERSXS: Derechos Humanos y Políticas Públicas Inclusivas.* Fecha: 27 de agosto, 17 de septiembre y 08 de octubre 2021
- *1er Encuentro Internacional Promotores ODS: Construcción de la hoja de ruta para la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.* Fecha: 25 de setiembre 2021
- *Conversatorio Niñeces y Juventudes Travesti y Trans.* Fecha: 09 de octubre 2021
- *Conversatorio Trabajo Decente y Género (ODS 5 y 8).* Fecha: 07 de diciembre 2021

Otros

- **Encuentro Educación en Derechos Ambientales: Protección y Promoción. Organizado por la Red de Ambiente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).** Fecha: 11 de junio 2021
- **Ciclo de formación para conocer más la Agenda 2030. Organizado por la Fundación para el Desarrollo Sostenible.** Fecha: todos los lunes desde el 28 de junio al 8 de noviembre 2021
- **Conversatorio Inclusión Educativa en Pandemia.** Organizado por el Instituto de Inclusión Social Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Fecha: 09 de agosto 2021
- **Actualización sobre prácticas inclusivas y trato adecuado de Personas con Discapacidad.** Organizado por el Instituto de Inclusión Social Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Fecha: 17 de noviembre 2021

CAPACITACIONES REALIZADAS

- **Ciclo sobre el Derecho a la Ciudad y los ODS.** El camino a ciudades y comunidades sostenibles (10 encuentros. Total: 25 horas)
- **Conozca los Objetivos del Pacto Global de Naciones Unidas 2021-2023** (2 encuentros. Total: 2 horas)
- **Transporte sustentable y los ODS** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **¿Cuál es el futuro del reporte de la sostenibilidad?** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Gestionando la crisis con enfoque de derechos** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **10mo. Aniversario de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Economía circular y ODS** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **2do Taller COE 2021 – Comunicación de Involucramiento** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Ciclo de charlas: conociendo los ODS en el contexto actual de pandemia** (10 encuentros Total 25 horas)
- **Ciclo de webinars sobre Ciencia Abierta: Impacto de la infodemia en tiempos de COVID 19** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **ODS 12: Producción y consumo responsable** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Semana de sensibilización ambiental por los ODS** (5 encuentros. Total 10 horas)
- **Orgullo & Prejuicios** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Ciclo de Encuentro Somos Diversxs: Derechos Humanos y Políticas Públicas Inclusivas** (3 encuentros. Total 6 horas)
- **1er Encuentro Internacional Promotores ODS:** Construcción de la hoja de ruta para la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Conversatorio Niñeces y Juventudes Travesti y Trans** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Conversatorio Trabajo Decente y Género (ODS 5 y 8)** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Encuentro Educación en Derechos Ambientales: Protección y Promoción** (1 encuentro. Total 2 horas)
- **Ciclo de formación para conocer más la Agenda 2030** (15 encuentros. Total 75 horas)
- **Conversatorio Inclusión Educativa en Pandemia** (1 encuentro. Total 1 hora)
- **Actualización sobre prácticas inclusivas y trato adecuado de Personas con Discapacidad** (1 encuentro. Total 2 horas)



CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Es el responsable de realizar procesos de mediación comunitaria, extrajudiciales, gratuitos, solicitados voluntariamente por particulares y/o derivados por instituciones públicas, a través de equipos de mediación conformados por mediador/a de matrícula definitiva y mediador/a de matrícula provisoria que integran el Registro del CPMC. Además, capacita en mediación a proveedores externos (mediadores/as del Registro del CPMC) y público en general dando a conocer los métodos de gestión y transformación de conflictos: mediación, facilitación y construcción de diálogos participativos y de consensos.

OBJETIVOS

- Impulsar la convivencia vecinal y social en el marco de una cultura de paz entendida como el estado de equilibrio que se da cuando todos los individuos –en armonía–, practican la libertad, la solidaridad, la ayuda recíproca y el respeto mutuo (Res ONU 53/243).
- Contribuir al acceso a la Justicia.
- Promover la mediación comunitaria como práctica social que contribuye a la generación de espacios y procesos de diálogo participativos entre individuos y colectivo, con el fin de crear ambientes favorables para el manejo y transformación de conflictos, complementarios a la Justicia y como alternativa a la violencia explícita e implícita (ONU Habitat 2016).

FUNCIONES

- Organizar y supervisar el funcionamiento del proceso de Mediación Comunitaria.
- Confeccionar, organizar y actualizar el Registro de Mediadores/as del CPMC.
- Organizar y supervisar el pago de honorarios por el servicio de Mediación.
- Organizar y promover cursos de capacitación continua específica en materia de mediación, para mediadores/as del Registro.
- Registrar datos con el objeto de mejorar la prestación del Servicio de Mediación Comunitaria y confeccionar estadísticas e informes.
- Remitir semestralmente estadísticas de las mediaciones a la Dirección de Mediación de la Provincia de Córdoba (Art 56 Ley 10543).
- Organizar y supervisar campañas de difusión de los métodos pacíficos de resolución de conflictos.

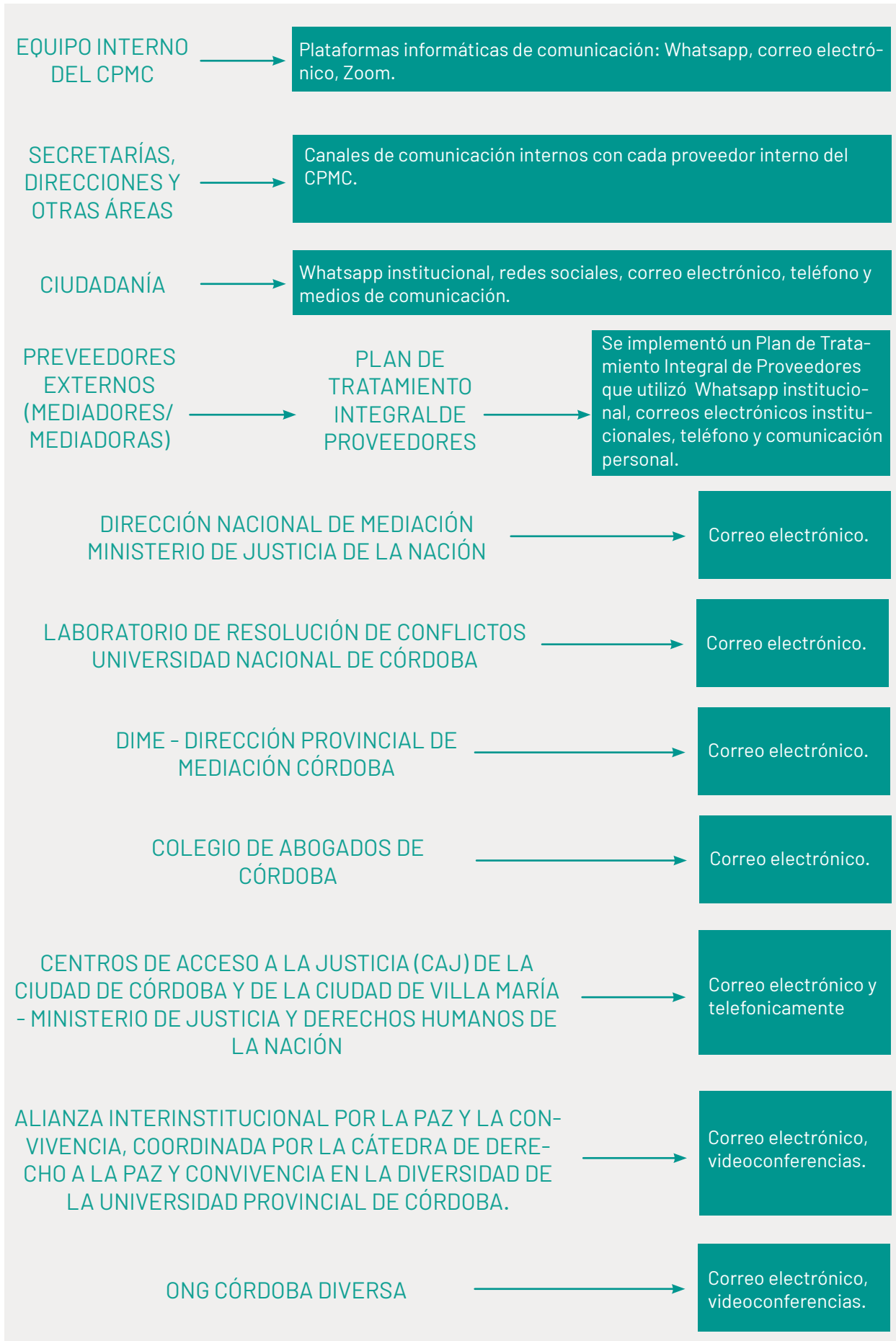
FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

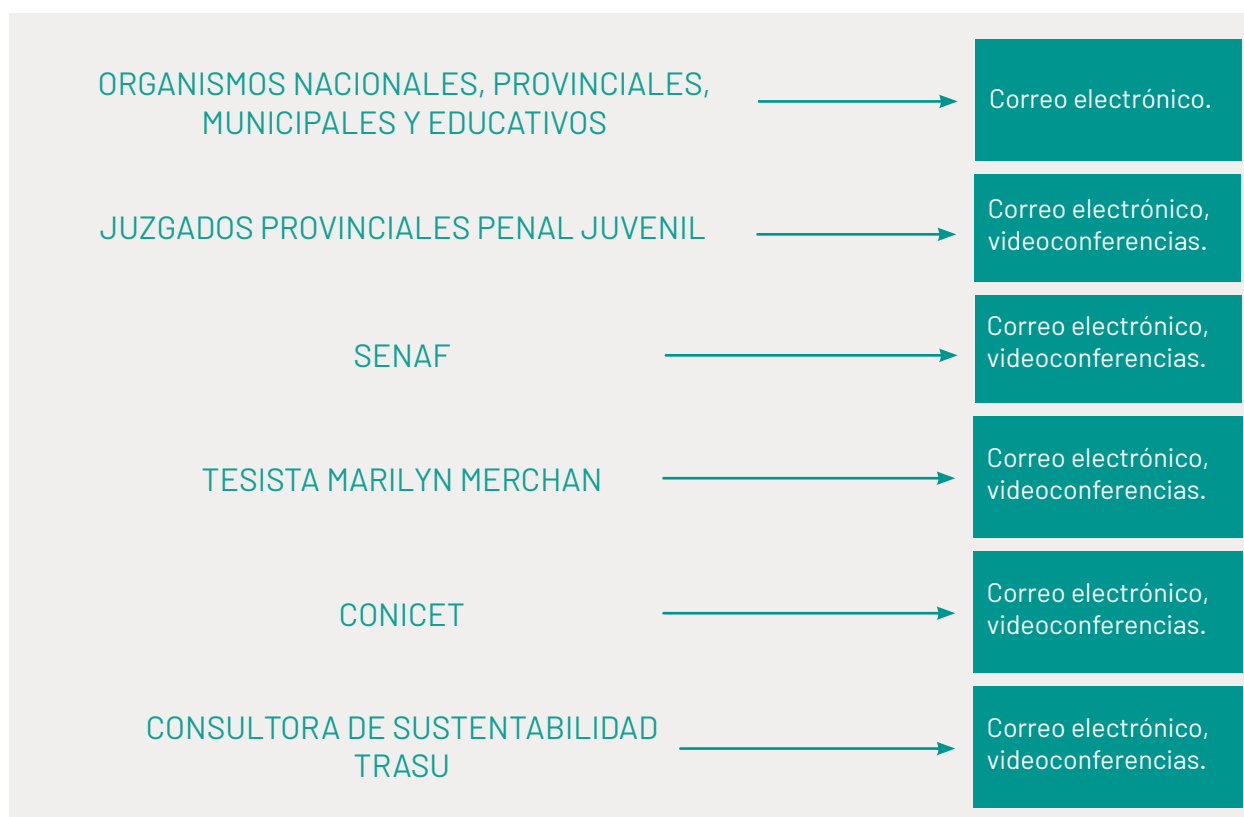
El CPMC amplió la prestación del servicio de mediación a través de la modalidad virtual, presencial y/o mixta recurriendo al uso de plataformas como Zoom, Meet y recursos como videollamadas de WhatsApp.

La relación con proveedores externos, la organización del Registro y la participación de los equipos de mediación en el proceso de mediación comunitaria, se articuló exclusivamente de manera electrónica y/o telefónica. De igual manera, las capacitaciones en mediación, se dictaron bajo modalidad virtual y/o mixta.

En cuanto al personal del CPMC, se implementó una modalidad de trabajo y atención mixta, con presencialidad y teletrabajo según las circunstancias. Para esos fines, se afectaron dispositivos telefónicos institucionales, exclusivamente para atención al público y la realización de mediaciones por videollamada o Zoom.

GRUPOS DE INTERÉS Y COMO SE VINCULÓ EN 2021





ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2021

- *Taller "La Actitud Mediadora: la diferencia que hace la diferencia"*. 10,12,17 y 19 de marzo. Plataforma Zoom. Para Mediadores/ras del Registro del CPMC.
- *Taller: "Negociando/derribando obstáculos"*. 13, 16, 20, 23, 27 y 30 de abril. Plataforma Zoom. Para Mediadores/as del Registro del CPMC.
- *MEDIADIVERSA. Equipo para el estudio, reflexión y práctica de conflictos en escenarios de diversidad de género y/o complejos*. Se mantuvieron reuniones semanales desde febrero a diciembre mediante plataforma Zoom y recursos de Drive. Destinado a proveedores externos (mediadores/as del Registro), integrantes del Equipo del CPMC y consultora externa ad honorem.
- *Presentación "Desarrollo humano y mediación comunitaria. Lectura, aportes y desafíos"*. Tesis de la Mgter. Marilyn L. Merchan. 15 de diciembre. Modalidad mixta. Para Mediadores/as y público en general.

ACTIVIDADES DESTACADAS DEL 2021

Reestructuración de la prestación del servicio de mediación comunitaria

A partir de febrero de 2021, las personas usuarias del servicio de mediación comunitaria tienen la facultad de elegir la modalidad bajo la cual participarán en el proceso de mediación comunitaria.

Mediadora: "Programa de Gestión Pacífica de Conflictos en escenarios de diversidad"

El Programa propone articular con el colectivo LGBTQI+, desde el paradigma de la Cultura de Paz y la perspectiva de géneros, con enfoques y metodologías inclusivas transversales: asesoramiento en gestión de conflictos, mediación, facilitación, mesas de diálogo, etc.

Campaña YO ELEGÍ MEDIACIÓN – 3a edición

Campaña de difusión del servicio de mediación comunitaria. Se convocó a mediadores/as al concurso “EN EL MES DE LA PAZ: HACEMOS PAZ” del que resultó seleccionada la propuesta “Protagonizá tu solución” (@protagonizatusolucion) que fue presentada por un grupo de estudiantes de Derecho de la Cátedra “Teorías del Conflicto y de las decisiones” de la Universidad Nacional de Córdoba.

Fortalecimiento del trabajo en redes institucionales

El CPMC se integró a la red del “Protocolo de Alerta Temprana sobre desalojos” y a la red “Alianza por la Paz y Convivencia”. Asimismo, desde la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria se difundieron las actividades llevadas a cabo por el Centro durante el 2021

Prácticas Restaurativas orientadas a Penal Juvenil

Por derivaciones de la SENAF y del Juzgado Penal Juvenil, se facilitaron expedientes que contaron con la participación de mediadores del equipo del CPMC y lograron fructuosos resultados.

Conflictos públicos

Se participó de mesas de diálogo con organismos oficiales nacionales, provinciales, municipales y organizaciones ciudadanas para abordar temáticas como el uso de espacios públicos interbarriales, trabajo sexual en la vía pública, ocupaciones de tierras. En virtud del principio de confidencialidad se preserva la identidad de los participantes, instituciones y organizaciones.

Alquileres

Con el cese del congelamiento de alquileres y la prohibición de desalojos (Dto 320/20 y prórrogas), se incluyó la temática “Alquileres” dentro de los ejes abordados por el Centro. De esta forma, se impulsó el diálogo entre las partes (inquilinos, propietarios, inmobiliarias) para disminuir las diferencias y asimetrías. Cuando esta temática trasciende la relación contractual y está atravesada por derechos humanos, se aborda desde métodos pacíficos de resolución de conflictos, con perspectiva social y de vulnerabilidad.

Reestructuración del Programa de Mediación Comunitaria en el Interior

La prestación del servicio en el interior, migró a la modalidad virtual. De este modo, los procesos de mediación comunitaria llevados a cabo en el interior, integran el Registro General de legajos del CPMC y son gestionados virtualmente por el equipo institucional. Mientras que, cuando las personas usuarias eligen modalidad presencial se articula el acceso al espacio físico (Art -48 inc 7- Ley 10.543).

Nuevos escenarios de difusión de los Métodos Pacíficos de Resolución de Conflictos

El 22 de julio de 2021 se envió a la legisladora Nadia Fernandez una propuesta para que se incluyan los Métodos Participativos de Resolución de Conflictos en su proyecto de una “Ley Provincial de Antidiscriminación”.

Se concretaron acciones junto a los colectivos LGTBIQ +.

INFORMES INVESTIGACIONES Y PROYECTOS

Informes

- *Sobre consultas por desalojos durante la pandemia Covid 19* - Área de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Defensoría General de la Nación.
- *Informe semestral a la Dirección de Mediación de la Provincia de Córdoba de las mediaciones realizadas* (Ley 10543 art 56).
- Al CONICET, Instituto de Humanidades (IDH) de la Universidad Nacional de Córdoba, para trabajo de investigación sobre la temática "Alquileres".
- A la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria con el fin de difundir y fortalecer la mediación comunitaria en el país. Se informan acciones, actividades y procesos de mediación llevados a cabo por el CPMC, para que los incorporen a sus estadísticas y difundan a nivel nacional.
- *Para inquilinos Córdoba*. Estadísticas y legajos 2021.

Investigaciones

- Investigación: "*Desarrollo Humano y Mediación Comunitaria*". FLACSO Argentina - Programa de Desarrollo Humano - Maestría en Desarrollo Humano.

CONGRESOS, CONFERENCIAS Y FOROS

- Conferencia "*Locadores vs. locatarios. Nuevas conversaciones*", impartido al Consejo Profesional de Ciencias Económicas.
- Charla "*Conexión diversa* - Programa Diver-gentes". Fm Cuenca 101.5.
- Charla "*Conexión diversa* - Programa Diver-gentes". Fm Cuenca 101.5 - "Condimentos para llevarnos mejor".
- Capacitación "*Formación de facilitadores comunitarios*" - CPMC RIO IV
- Conferencia "*La mediación una estrategia para construir paz*". Semana de la Paz (Universidad Provincial de Córdoba).
- Conferencia Primeras jornadas anuales de la Asociación de Mediadores de la pcia. de Córdoba: "*Fortalecimiento de los diálogos y la participación. Desafíos para la pacificación social*".

CAPACITACIONES DEL EQUIPO DE CPMC

El equipo del CPMC participó de 6 (seis) capacitaciones durante el año 2021:

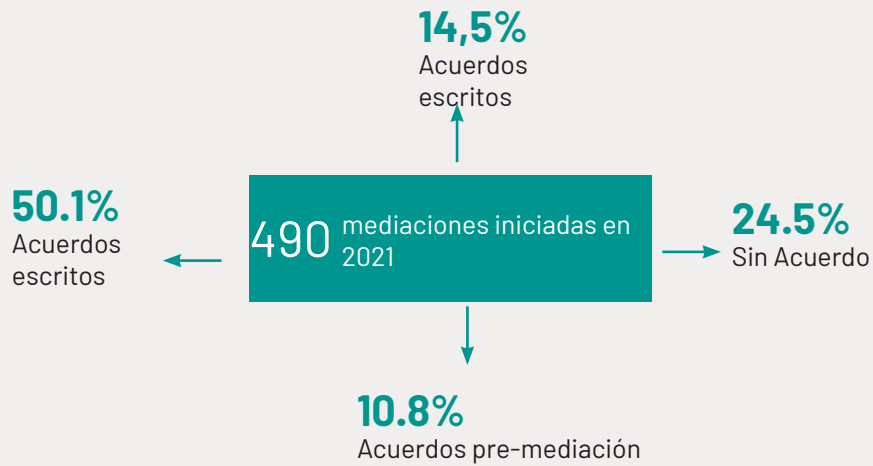
- Taller "*La actitud mediadora: la diferencia que hace la diferencia*" (10 hs): 5 integrantes.
- Taller "*Negociar derribando obstáculos*" (15 hs): 5 integrantes.
- Curso/taller "*Diplomacia multivias: habilidades y herramientas para la transformación de conflictos*" (40 hs): 2 integrantes.
- Taller "*Participación ciudadana y urbanismo participativo*" (14 hs): 3 integrantes.
- Diplomatura "*Facilitación de diálogo: gestión constructiva de la conflictividad social*" (40 hs): 4 integrantes.
- Prácticas inclusivas y trato adecuado para la atención de personas con discapacidad (2 hs): 7 integrantes.

RESUMEN 2021

Brindó **9**
Charlas, conferencias
y capacitaciones

1
Campaña implementada:
"Yo elegí mediación". 3ra
Edición "En el mes de la
Paz: hacemos Paz"

2500
Participantes en acciones/
campañas/foros/capacita-
ciones



Según la variable género:
328 Femenino (F), 159 Masculino (M), 3 sin determinar (Persona Jurídica)

40
Localidades
involucradas

5
Informes publicados

30
Mesas de trabajo

50
Instituciones con
las que se trabajó

6
Conferencias/
paneles

2000
Consultas recibidas

1
Convenio de Cooperación Institu-
cional con el Centro de Articulación
y Difusión para la Inclusión (CADI-
SALSACATE)



INSTITUTO DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



INSTITUTO DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

En septiembre de 2014 el **Instituto de Género y Promoción de la Igualdad** dio inicio a sus actividades.

Tiene a su cargo la coordinación de los siguientes programas: Construyendo igualdad de género, Personas en Situación de Calle, No a la trata de personas, Prevención contra el Acoso Escolar, Primeros Auxilios en la Comunidad, Personas Mayores y el Observatorio de Diversidad.

Realiza tareas de prevención, a través de campañas de sensibilización y concientización sobre promoción de Derechos y prevención de las violencias; capacitación y formación en todo el ámbito provincial en Derechos Humanos, perspectiva de género y actividades de información y difusión sobre Derechos Humanos, en el marco de conmemoraciones Nacionales e Internacionales, dirigidas al Público general.

Sus principales tareas se dividen en:

Investigación:

- Realización de estudios diagnósticos con perspectiva de género sobre diferentes problemáticas sociales vinculadas a la vulneración de derechos.

Promoción:

- Actividades de información y difusión sobre Derechos Humanos.
- Conmemoración de efemérides Nacionales e Internacionales.

Prevención:

- Campañas de sensibilización y concientización de Derechos y prevención de las violencias.

Asistencia:

- Orientación y asesoramiento a Instituciones y público en general en situaciones de vulneración de derechos vinculadas a las temáticas que atiende el Instituto.

OBJETIVOS

- Contribuir a una sociedad más justa, sensibilizando a la ciudadanía sobre inclusión, diversidad, equidad e igualdad.
- Promoción y difusión de los Derechos Humanos.
- Institucionalizar la perspectiva de género.
- Generar políticas de Estado y prácticas sociales con perspectiva de género.

FUNCIONES

- Promover una mirada actualizada alrededor de las problemáticas de género que afecten principalmente a la población cordobesa.
- Favorecer el trabajo en red sobre la temática de derechos humanos, género y diversidad, a partir de la articulación con organismos locales, nacionales e internacionales vinculadas a la temática y la creación de un observatorio de diversidad.
- Dirigir la coordinación y ejecución de los Programas Construyendo Igualdad de Género, Personas en Situación de Calle, NO a la Trata de Personas, Prevención del Acoso Escolar, Primeros Auxilios en la Comunidad, Personas Mayores y los planes de acción que aborden las diferentes problemáticas de vulneración de derechos humanos.
- Coordinación del Observatorio de Diversidad.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

El contexto sanitario de pandemia puso en evidencia el agravamiento de distintas problemáticas sociales y de urgencia. Esto interpeló el despliegue de estrategias tendientes a potenciar las intervenciones ligadas a la promoción de derechos y prevención de vulneraciones. Dada la realidad actual, se reacomodaron las modalidades de trabajo que combinaron actividades virtuales y algunas presenciales, acorde a las disposiciones sanitarias del momento.

En tal sentido, la reorganización y capacitación de los recursos humanos, permitieron el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del Instituto. Todas las actividades se modificaron en su planificación, organización, desarrollo y se adecuaron a las nuevas modalidades de trabajo. La implementación de diferentes plataformas virtuales, formularios para encuestas, home office, redes sociales y trabajo en equipo, permitieron la realización de informes, capacitaciones, encuestas y demás actividades del Instituto.

GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2020

- Agentes públicos de Municipios
- Autoridades de Municipios
- Organizaciones de la sociedad civil
- Reparticiones del Gobierno Provincial y Poder Judicial
- Público en General

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2021

- **Campaña “Verano sin Riesgos” – Primeros Auxilios en la Comunidad.** Febrero 2021.
- **Campaña “Que el flechazo no te duela, vivamos el amor sin violencias” – Día de los Enamorados.** 14 de febrero. Campaña de difusión en redes sociales que tuvo como objetivo concientizar y difundir vínculos de parejas saludables y libres de violencias. Destinada al público en general.
- **Día de la Cero Discriminación.** 1 de marzo. Posteos en redes sociales a través de historias de concientización y reflexión se replicó la campaña propuesta por la Oficina Regional para América Latina y el Caribe de OnuSIDA- Programa conjunto de las Naciones Unidas.
- **Día Internacional de la Mujer.** 8 de marzo. Posteo en redes sociales, la institución adhiere a la campaña Onu Mujeres y destacamos los enormes esfuerzos realizados por las mujeres frente a la pandemia.
- **Género y Violencia contra las Mujeres: Capacitación para agentes públicos en el marco de la Ley Micaela.** 15 de marzo al 23 de abril. Formación virtual dirigida a agentes municipales de la localidad de Hernando.
- **Día de Promoción de los Derechos de las Personas Trans.** 18 de marzo. Publicación en redes sociales. Se conmemora esta fecha que recuerda el fallecimiento de Claudia Pía Baudracco, activista por los Derechos de las personas trans.
- **Capacitación interna – Observatorio de diversidad.** 23 y 29 de marzo. Dirigida al personal del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.
- **Día de la Memoria Verdad y justicia.** 24 de marzo. Publicación en redes sociales (historias) que visibilizan los colectivos de mujeres y diversidades víctimas de la dictadura militar.
- **Semana de Lucha contra el Acoso Callejero- Campaña “Paremos con el Acoso” 10° Edición.** Del 11 al 17 de abril. Campaña de concientización y reflexión sobre el acoso callejero. Dirigida a la comunidad en general.
- **Día Internacional contra el Acoso Escolar.** 2 de mayo. Campaña de concientización y prevención en redes sociales a través de mensajes reflexivos e informativos sobre esta problemática.
- **Aniversario de la sanción de la Ley de Identidad de Género.** 7 de mayo. Posteo en redes sociales en conmemoración del aniversario de esta Ley que reafirma que toda persona tiene derecho a ser tratada de acuerdo a

su identidad de género.

- **Personas en Situación de Calle.** 11 de mayo. Capacitación interna en el marco de la realización del informe.
- **Día Internacional y Provincial por la Igualdad y la No Discriminación por Orientación Sexual, Identidad y Expresión de Género.** 17 de mayo. Campaña de difusión en redes sociales, en conmemoración al día que la Organización Mundial de la Salud, eliminó a la homosexualidad de la lista de enfermedades mentales.
- **Relevamiento nocturno de Personas en Situación de Calle.** 18 de mayo. En el marco del relevamiento anual sobre personas en situación de calle.
- **Entrevistas en profundidad a Personas en Situación de Calle.** 16, 17, 18 y 22 de junio. En el marco del relevamiento anual sobre personas en situación de calle.
- **Capacitación interna sobre Personas Mayores** para realización de encuestas en el marco del Informe "Personas Mayores Vivencias y Dificultades en Pandemia". 29 de julio.

- **Informe final "Personas en Situación de Calle" Año 2021.** 12 de agosto. Presentación del informe en distintas reparticiones del Estado, Organismos de la sociedad civil, público en general y medios de comunicación, página web y redes sociales de la institución.

- **Día Internacional de Lucha contra la Trata de Personas.** 23 de septiembre. Campaña de información y sensibilización en redes sociales institucionales sobre este delito y problemática.

- **Informe final "Personas Mayores: vivencias y dificultades en pandemia" 2021.** 4 de octubre. Presentación del informe en distintas reparticiones del Estado, Organismos de la sociedad civil, público en general y medios de comunicación, página web y redes sociales de la institución.



- **Formación de Jóvenes Multiplicadores contra la Violencia de Género: "Pintó el amor? Que sea sin violencia" 6ta edición.** 05 y 06 de octubre. Jornada presencial con los alumnos de I.P.E.T.Y.M. N°108 Clotilde Guillén de Rezzano de Río Segundo.

- **Género y Violencia contra las Mujeres: Capacitación para agentes públicos en el marco de la Ley Micaela.** Del 15 al 22 de octubre. Clases virtuales a través de las plataformas Zoom y Classroom. Destinatarios: aspirantes a Jueces de Paz. Clases virtuales a través de las plataformas Zoom y Classroom.

- **16 Días de Activismo contra la Violencia de Género.** Del 25 de noviembre al 10 de diciembre. Se implementó una campaña de difusión en redes sociales y página web institucional, tuvo como objetivo llevar a la sociedad información y reflexión sobre la problemática social y cultural de la violencia contra las mujeres.

- **Jornada "Construyamos juntos/as un mundo sin violencias".** 2 de diciembre. Jornada de sensibilización en el marco del día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer.

- **Informe final Violencia de Género Digital.** Noviembre y diciembre de 2021. Finalización del informe.

- **Taller de Primeros Auxilios en la Comunidad.** 10 de diciembre. Este taller capacitó a los docentes de la Escuela Miguel Rodríguez de la Torre en técnicas de Reanimación Cardiopulmonar y primeros auxilios.



INFORMES E INVESTIGACIONES PUBLICADAS

- Informe "Personas en Situación de Calle – Durante el Segundo año de Pandemia – 2021".
- Informe "Personas Mayores: vivencias y dificultades en pandemia".
- Informe "Accesibilidad Digital en Personas Mayores: Portales bancarios".
- Informe "Violencia de Género Digital."

CONGRESOS, CONFERENCIAS Y FOROS

- Reunión vía conferencia con el Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas. Organizada por la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).
- Reunión Comisión Provincial de lucha contra la Trata de Personas
- 1ra. Reunión Consejo Provincial del Adulto Mayor.
- Encuentro integrador de la Capacitación para agentes Públicos Ley Micaela aspirantes Jueces de Paz del interior de Córdoba.

RESUMEN 2021

83

Jornadas
en redes

1239

Encuestas en
la vía pública

7

Capacitaciones
brindadas

73

Personas
orientadas y
asesoradas

14

Campañas
implementadas



- "Que el flechazo no duela. Vivamos el amor sin violencias". 6ta edición.
- Día de la Cero Discriminación.
- Día Internacional de la Mujer. 8va edición.
- Día de Promoción de los Derechos de Personas Trans.
- Día de la Memoria, Verdad y Justicia
- Paremos con el Acoso: En el marco de la Semana Internacional de Lucha contra el Acoso Callejero. 10ma edición.
- Día Internacional contra el Acoso Escolar.
- Sanción de la Ley de Identidad de Género.
- Día Internacional y Provincial por la Igualdad y la no Discriminación por Orientación Sexual, Identidad y Expresión de Género.
- Día de Activismo por la Diversidad Sexual:
- Día Internacional de Lucha contra la Trata: 12va edición.
- 16 Días de Activismo contra la Violencia de Género.

63

Instituciones gubernamentales,
Nacionales, Provinciales
y Municipales.

142

Organizaciones no
gubernamentales

Campañas y acciones dirigidas a través de redes sociales a toda la población cordobesa.

400

Personas capacitadas.

4

Informes publicados.

10

Localidades visitadas.

12

Participaciones en conferencias, congresos, mesas de trabajos

6

Capacitaciones

Capacitación interna para realizar investigación sobre Adultos mayores".

3 (tres) horas reloj. 11 participantes.

Capacitación provincial: "Promoción del trato adecuado hacia Personas mayores".

Capacitación interna: "Personas en situación de calle".

3 (tres) horas reloj. 11 participantes.

Capacitación interna: "Violencia en el mundo digital".

3 (tres) horas reloj. 11 participantes.

Capacitación interna sobre Observatorio de diversidad.

3 (tres) horas reloj. 11 participantes.

Capacitación institucional:

"Prácticas inclusivas y trato adecuado para la atención de las personas con discapacidad en el ámbito público." 4 (cuatro) horas reloj. 11 participantes.

Personas en Situación de Calle:

405

Personas en Córdoba se encuentran en situación de calle.

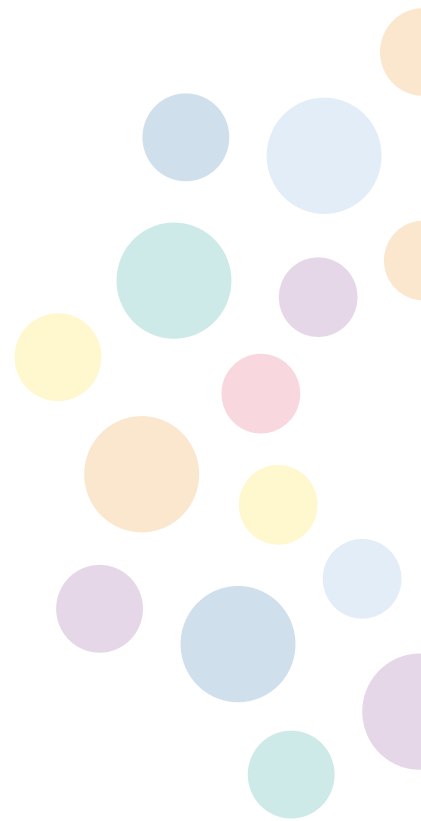
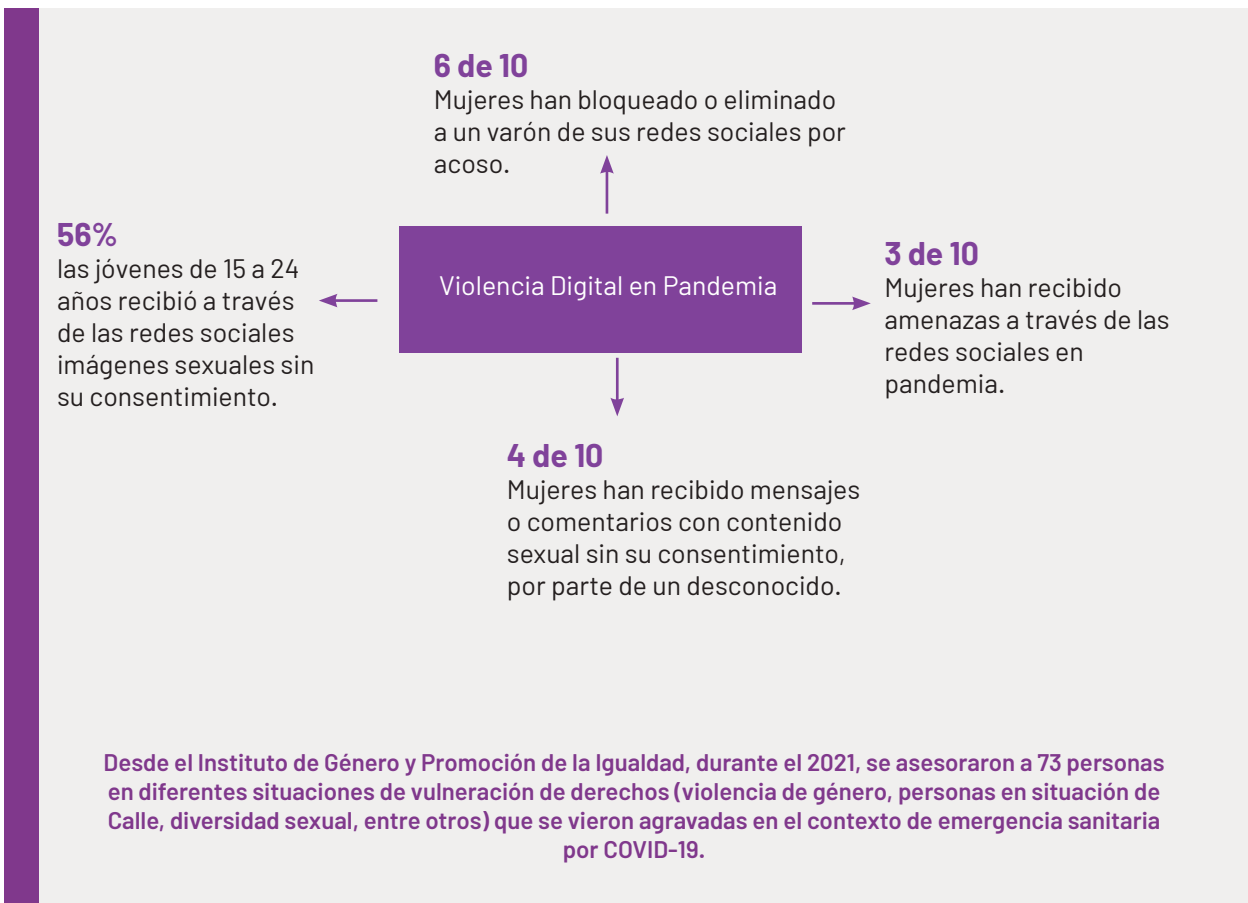
108

Personas pernoctan en la vía pública.

Personas Mayores, accesibilidad, barreras y desafíos en el segundo año de pandemia:

25%

de las entidades bancarias cumple con parámetros mínimos de accesibilidad visual, motora y cognitiva para personas mayores.





ANEXOS

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba





ACCESIBILIDAD DIGITAL PARA PERSONAS MAYORES: PORTALES BANCARIOS

Instituto de Género
y promoción de la igualdad



Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba
MARIO A. DECARA

Instituto de Género y Promoción de la Igualdad
Directora
PATRICIA CALANDÍN

Índice

<i>I. Introducción</i>	2
<i>II. Acerca de la Accesibilidad Digital en Personas Mayores</i>	3
<i>III. Accesibilidad digital y manejo de tecnología en Personas Mayores</i>	6
<i>IV. Relevamiento en páginas y portales web de entidades bancarias</i>	8
<i>V. Consideraciones y sugerencias para una mayor y mejor accesibilidad</i>	
12	
<i>VI. Bibliografía consultada</i>	
14	

Introducción

El Defensor del Pueblo de la provincia de Córdoba, en su función de promoción y defensa de los Derechos Humanos, con la mirada puesta en torno al ejercicio de los derechos de la ciudadanía cordobesa, realizó a través del Instituto de género y promoción de la igualdad, el informe “*Personas Mayores. Vivencias y dificultades en pandemia*” de reciente publicación. El mismo muestra el impacto del contexto actual, en relación a los desafíos y dificultades que se presentaron en el acceso a los derechos de salud, autonomía, inclusión social y participación comunitaria, en esta población.

Del informe, se desprende como característica central, el escaso vínculo que tienen las personas mayores con las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs), en un contexto donde las mediaciones virtuales y digitales ocupan un lugar preponderante en la vida cotidiana de las personas en general, y de especial modo, en el segmento poblacional de las personas mayores, en quienes se observa un mayor condicionamiento en sus posibilidades de autonomía e inserción en la sociedad.

Por esta razón, el Defensor del Pueblo exhorta a la sociedad en su conjunto y a las instituciones públicas y privadas en particular, a reflexionar activamente en torno a la accesibilidad digital de las personas mayores, con el propósito de promover y garantizar una igualdad en el derecho de acceso al conocimiento y recursos del mundo digital, tendientes a reducir las brechas tecnológicas y generacionales entre los distintos grupos y poblaciones de la sociedad.

En el presente informe, se consideran los datos e información sobre conectividad, acceso a dispositivos tecnológicos y manejo de nuevas tecnologías extraídos del estudio a personas mayores (agosto 2021) y se presentan resultados del relevamiento realizado en páginas web de entidades bancarias, respecto a la accesibilidad digital.

El objetivo de este informe, es observar la accesibilidad de las páginas web de los bancos e identificar las dificultades y obstáculos que presentan a la hora de realizar trámites, operaciones y gestiones de los recursos económicos bancarizados, por parte de las personas mayores; con el fin de que esta información se constituya en una mirada diagnóstica que contribuya a la implementación de acciones tendientes

a propiciar, de manera simple y segura, una mayor y mejor accesibilidad digital de las personas mayores.

Acerca de la Accesibilidad Digital en Personas Mayores

Desde hace años, y con mayor impacto en el momento actual de pandemia, las nuevas tecnologías de la información y comunicación son herramientas fundamentales para el funcionamiento de las sociedades, lo que ha llevado cada vez más a las personas a adaptarse al uso de las TICs para desarrollar sus actividades cotidianas. Hoy, tomar clases, sacar turnos médicos, interactuar con otras personas, hacer trámites bancarios, entretenerse, etc., son prácticas que vienen transcurriendo en gran medida a través de entornos virtuales y medios digitales, y frente a esta realidad, muchas personas mayores constituyen una de las poblaciones más rezagadas para la inclusión al mundo digital.

Distintos estudios e investigaciones muestran que en la actualidad, existe una gran brecha digital entre las personas jóvenes, que nacieron y crecieron a la par de internet y pueden manejarla con mayor facilidad y fluidez, y algunos grupos etarios, especialmente las personas mayores, para quienes las nuevas tecnologías han constituido todo un territorio novedoso, lo que ha significado una tardía inserción de este sector poblacional. El acceso al mundo digital y virtual comporta brechas en claves generacionales y sociales entre los distintos grupos y sectores de la sociedad, por lo que se hace necesario repensar las diversas posibilidades y limitaciones que tienen las personas en relación a la disponibilidad, uso y manejo de las TICs.

En este sentido, se reconoce que las personas mayores se encuentran con distintas barreras que obstaculizan su derecho a la accesibilidad del mundo digital. Algunas tienen que ver con disminuciones funcionales propias de la edad, como la pérdida de la visión o de sus habilidades motrices, los escasos conocimientos para manejarse en entornos digitales, y otras situaciones que están directamente relacionadas con el funcionamiento de las nuevas tecnologías y el uso de internet. Un ejemplo son las páginas web, cuyo exceso de información y funciones generan distracción, como así también los estilos o formatos modernos que no contemplan las dificultades de percepción, ocasionando dificultades para la accesibilidad de las personas mayores.

Por ello, resulta un desafío ineludible pensar en términos de accesibilidad digital en el mundo actual, especialmente en las poblaciones con mayores desventajas, entre ellas las personas mayores. La **accesibilidad** comprende no sólo al acceso a la conectividad y a los dispositivos tecnológicos (computadoras, celulares) sino además contemplar el carácter cualitativo de la vinculación de las personas con la tecnología, es decir, reconocer los capitales y saberes que cuentan y que son también condición necesaria para la accesibilidad digital. En este sentido, favorecer la

inclusión digital de las personas mayores supone, por un lado, garantizar su acceso reconociendo sus limitaciones pero también sus potencialidades para manejarse en estos entornos, y por otro, exige examinar cuán accesibles son los medios y herramientas digitales para las personas mayores.

De este modo, lo accesible pasa a ser “más amigable” en la medida que facilita el manejo de las TICs para resolver funciones que incluyan las posibilidades de todos los grupos sociales. Por eso, el diseño y programación de plataformas, dispositivos, sitios web, resultan una pieza clave para promover la accesibilidad digital de las personas mayores.

En virtud de ello, se sugiere que las páginas web deben ser cómodas, seguras y fáciles de usar; aunque si bien existen diferentes “pautas” para hacer de internet un sitio accesible, la gran mayoría no están enfocadas hacia personas mayores. El tamaño de la fuente, los colores, el lenguaje utilizado, la programación de las funciones de navegación, entre otros elementos que componen los sitios web, pueden significar más obstáculos o barreras, que herramientas que faciliten el uso de las personas mayores.

Por ello especialistas, investigadores y expertos en el tema, recomiendan una serie de parámetros de accesibilidad digital para afrontar el desafío de la inclusión digital de las personas mayores en los sitios web. En su mayoría, los aportes coinciden en los siguientes puntos para el diseño de páginas web segura y accesibles:

- Accesibilidad visual:
 - Contraste de colores, fondo claro con letras en color oscuro.
 - Tamaño de letra mediano o grande
 - Diseño gráfico fijo, sin movimientos visuales que distraigan la atención
 - Uso de íconos visibles preferentemente en diseño 3D
- Accesibilidad motora:
 - Ejecución de las acciones simples, directas (no simultáneas) dentro de la misma interfaz.
 - Funciones por comandos táctiles acordes a las capacidades motrices, o en su defecto por comando de voz.
- Accesibilidad cognitiva / usabilidad:
 - Utilización de textos concisos, claros y explicativos.
 - Descripción escrita del menú e iconos que indiquen su acción.

- Comprobación de acciones realizadas mediante preguntas de confirmación.
- Inclusión de asistencia o ayuda en línea para dudas o consultas momentáneas.

Para asegurar condiciones de accesibilidad digital en las personas mayores, es necesario considerar sus capacidades y las barreras y/o posibilidades que presentan las herramientas digitales y sitios web. El vínculo de esta población con las nuevas tecnologías, no puede abordarse solamente en términos de una tardía inserción o escasa familiarización con estas herramientas, sino además de un mundo y mercado digital que ha sido distante y poco inclusivo con este grupo social. A la luz de los cambios y exigencias de la realidad actual, la accesibilidad digital se ha vuelto una condición ineludible para la gestión de la vida cotidiana y las personas mayores no deben ser la excepción de la inclusión. Por ello, los organismos estatales, entidades bancarias, instituciones sociales, deben adoptar de manera prioritaria medidas y herramientas que fortalezcan las prácticas de accesibilidad y usabilidad digital de las personas mayores.

En América Latina la *brecha digital* entre las personas de más de 60 años y otros grupos etarios; muestra una desigualdad en el acceso y uso de Internet entre las generaciones, que no sólo es de carácter tecnológico, sino también social, y que se interrelaciona con otros factores, como los recursos económicos, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, las aptitudes y el bagaje cultural y lingüístico. Los distintos grados de interacción con las tecnologías se relacionan con la llamada *segunda brecha digital*, que afecta el tipo de uso, (intensidad y variedad) y se encuentra determinada por el acceso de las personas a una computadora y a Internet, y sus aptitudes para usar estas herramientas.

A ello se agrega que la pandemia ha generado un contexto propicio para que crezcan los intentos de engaños o estafas virtuales aprovechando el desconocimiento de las personas mayores acerca del uso de internet. En un reciente estudio realizado por el Defensor del Pueblo “*Derechos de las personas mayores: accesibilidad, barreras y desafíos en el segundo año de pandemia*”, un número significativo de personas reconoció haber recibido llamadas de supuestas entidades bancarias para ofrecer cambio de billetes o gestión de distintos trámites. Esto da cuenta de la situación de vulnerabilidad a la que se exponen las personas mayores a la hora de utilizar internet o realizar gestiones bancarias vía canales no presenciales.

Accesibilidad digital y manejo de tecnología en Personas Mayores

El uso de las tecnologías digitales resulta un elemento esencial para el funcionamiento de la sociedad, principalmente durante la pandemia, tanto para las actividades productivas y educativas, como también para la atención de la salud, el mantenimiento de los vínculos socioafectivos y para el disfrute, la recreación y el entretenimiento. Esta creciente expansión de la virtualidad, sin embargo, pone en evidencia desigualdades que existen en las posibilidades de acceso a la conectividad, la posesión de dispositivos y manejo de las tecnologías, particularmente en las personas mayores.

El informe “Personas Mayores: vivencias y dificultades en Pandemia” del 2021, muestra entre sus principales dimensiones de análisis las condiciones de accesibilidad de esta población al mundo digital y las nuevas tecnologías de información y comunicación. Entre los datos obtenidos, se describen la disponibilidad de recursos tecnológicos de las personas mayores, el acceso a conectividad, los conocimientos sobre el uso de tecnologías y las utilidades sociales que emplean las personas mayores a través del manejo de la tecnología.

Un primer aspecto a tener en cuenta es el acceso a los servicios de comunicación y/o información que disponen en el hogar, debido a que los servicios de telefonía e internet están presentes solo en el 57,6% de los hogares dónde viven las personas mayores, mientras que la mitad restante no tiene acceso.

Asimismo al caracterizar el acceso a dispositivos tecnológicos, es decir, los equipamientos con los que cuentan las personas mayores en el hogar, un 80,1% cuenta con un celular, dependiendo de este dispositivo la conectividad y accesibilidad de la navegación por internet.

Estos datos cobran relevancia si se tienen en cuenta las disminuciones funcionales de las personas mayores relacionadas con su edad cronológica, con la consecuente limitación de sus capacidades físicas, motrices, de visión, audición o cognitivas, conllevando a algún tipo de disminución funcional para desenvolverse en entornos digitales. Esto sumado a que el dispositivo tecnológico principal con el que cuentan, es un teléfono celular como se mencionó en el párrafo anterior, dónde las posibilidades visuales y de manipulación del mismo son más limitadas ocasionando dificultades en su utilización.

Otro aspecto consultado fue la adquisición de dispositivos durante la pandemia, dado la creciente virtualización de diversas actividades en la vida cotidiana. Sin embargo, se observó que sólo un 10,3% de personas mayores realizaron, desde el inicio de la pandemia, algún tipo de inversión relacionada a la tecnología, principalmente para la compra de celulares. Es decir, para esta población la pandemia no se tradujo en una amplia inversión sobre el equipamiento tecnológico.

Por otra parte, al considerar la accesibilidad al mundo digital de esta población es necesario también tener en cuenta los saberes para poder utilizar estos dispositivos, ya que la capacidad intelectual y los conocimientos tecnológicos influyen en la decisión de utilizarlos, transformándose en uno de los aspectos más importantes que hacen a la autonomía, autovalidez y participación social de las personas mayores.

En este sentido, al indagar sobre el manejo de la tecnología de las personas mayores se muestra que **las operaciones más utilizadas se relacionan con la comunicación e interacción con otros (mensajes, llamadas o videollamadas), y que el manejo para otro tipo de actividades resulta más limitado, como por ejemplo realizar trámites (21,2%), compras online (8,3%), gestiones bancarias (11,9%), entre otros.** Es decir, a medida que estas operaciones comienzan a complejizarse, las posibilidades de desarrollarlas y/o resolverlas autónomamente disminuyen.

En el contexto actual desarrollar el uso y manejo de las operaciones digitales se ha transformado en habilidades necesarias para resolver múltiples aspectos de la vida cotidiana, no solo para gestiones que tengan que ver con la salud o administrativas, sino también para mantener los vínculos afectivos. El poder resolver estas necesidades requiere de poseer conocimientos, o de contar con personas que puedan ayudarles, enseñarles y/o acompañarles en el proceso.

Al indagar se observa que **más de la mitad de las personas entrevistadas, un 61,6%, cuenta con la ayuda de un familiar adulto para resolver asuntos que requieren el uso de la tecnología digital.** Sin embargo un 10,3% de las personas mayores encuestadas manifestaron no contar con una persona que pueda brindarles ayuda para realizar este tipo de funciones, es decir **1 de cada 10 adultos/as mayores, requiere de asistencia en el uso de la tecnología digital y actualmente no cuenta con alguien que lo ayude.**

Estos datos llevan a concluir, sobre la necesidad de implementar parámetros de accesibilidad en las páginas web, específicamente, en aquellos

sitios de mayor uso por parte de los adultos mayores, como bancos, salud, ocio, entre otros, para ser utilizados en forma simple, sencilla, segura y eficaz.

Relevamiento en páginas y portales web de entidades bancarias

En la actualidad las entidades bancarias prestan varios servicios a través de sus páginas web. Sin embargo, la mayoría de los adultos mayores se encuentran con barreras al momento de realizar actividades relacionadas con el manejo de sus recursos económicos bancarizados, jubilación, turnos o consultas.

Por estas razones, se realizó un relevamiento en portales web de páginas bancarias para conocer aquellas entidades que cuentan con sitios o canales específicos destinados a esta población, que facilite su accesibilidad y usabilidad para la realización de trámites y operaciones por vías digitales. De manera específica, se observó los bancos que cuenten con una opción para “personas mayores” o “jubilados” en sus canales electrónicos y virtuales, que se adapte a las necesidades de esta población, y en qué medidas los bancos cuentan con parámetros de accesibilidad digital para esta población.

En total se relevaron 23 sitios web de entidades bancarias con sucursales en la ciudad de Córdoba actualmente. De esas entidades, 5 pertenecen al sector estatal, y las 18 restantes, al ámbito privado. A continuación se detallan las mismas:

- Bancos Estatales:
 - Banco Nación
 - Banco de la Provincia de Córdoba
 - Banco Santiago del Estero
 - Banco Santa Fe
 - Banco Ciudad
- Bancos Privados:
 - Banco Credicoop
 - Banco Macro
 - Banco Comafi
 - Banco BBVA Francés
 - Banco Supervielle
 - Banco Santander Río
 - Banco Patagonia
 - Banco Columbia
 - Banco Galicia
 - Nuevo Banco Industrial Azul
 - Banco Roela
 - Banco Itaú
 - Banco Julio
 - Banco Hipotecario
 - Banco HSBC

- Banco ICBC
- Banco de Comercio Exterior
- Banco Dino SA

Las siguientes variables serán utilizadas para determinar indicadores de accesibilidad:

- **Accesibilidad visual:**
 - Contraste de colores, fondo claro con letras en color oscuro.
 - Tamaño de letra mediano o grande
 - Diseño gráfico fijo, sin movimientos visuales que distraigan la atención
 - Uso de íconos visibles preferentemente en diseño 3D
- **Accesibilidad motora:**
 - Ejecución de las acciones simples, directas (no simultáneas) dentro de la misma interfaz.
 - Funciones por comandos táctiles acordes a las capacidades motrices, o en su defecto por comando de voz.
- **Accesibilidad cognitiva / usabilidad:**
 - Utilización de textos concisos, claros y explicativos.
 - Descripción escrita del menú e iconos que indiquen su acción.
 - Comprobación de acciones realizadas mediante preguntas de confirmación.
 - Inclusión de asistencia o ayuda en línea para dudas o consultas momentáneas.

Tabla 1: Cantidad de entidades bancarias que cumplen indicadores de accesibilidad

Indicadores de accesibilidad	Accesibilidad visual	Accesibilidad Motora	Accesibilidad Cognitiva	Tutorial	Asistente en línea	Capacitación Digital	Créditos para adquisición dispositivos tecnológicos
Bancos (del total de 23)	6	5	5	12	6	3	1
Porcentaje	26%	21,7%	21,7%	52,1%	26%	13%	4,3%

Los indicadores de accesibilidad mencionados en la Tabla N° 1, expresan diversas dimensiones de acceso o uso de recursos digitales por parte de personas mayores para la realización de trámites o gestiones bancarias vía canales web. Sobre ello, se observan aquellos criterios que cumplen las entidades bancarias en el diseño

de sus páginas web, por lo cuál, los datos muestran en qué proporción se garantizan cada parámetro de accesibilidad.

La herramienta de tutoriales está destinada a aquellos usuarios/as que se les presentan dudas o inconvenientes durante el proceso de realización de trámites. En este sentido, más de la mitad de las entidades disponen de esta herramienta en sus páginas web, aunque no específicamente pensadas y diseñadas para las personas mayores sino para clientes o usuarios/as en general.

Además, un 26% de los bancos, disponen de un canal de asistencia o consulta en línea, a través de un sistema automático de mensajería, o en el menor de los casos un número telefónico de WhatsApp para interactuar con la entidad.

Asimismo se observó que el 25% de las entidades bancarias cumplen con parámetros mínimos de accesibilidad, es decir de accesibilidad visual, motora o cognitiva.

Finalmente, son escasas las entidades que ofrecen programas de créditos para la adquisición de dispositivos tecnológicos destinados a jubilados o personas mayores (sólo se identificó una sola entidad), y aquellas que promueven instancias de capacitación o alfabetización digital, sólo 3 de 23 bancos.

Por otro lado, como se indica en la Tabla N° 2, se clasificaron las entidades bancarias en base al conjunto de indicadores de accesibilidad que cumplimentan en sus páginas web. Para ello, se consideran cuatro categorías de accesibilidad:

- *Nula accesibilidad*: No cumplen ningún indicador
- *Baja accesibilidad*: Cumplen 1 o 2 indicadores
- *Mediana accesibilidad*: cumplen 3, 4 o 5 indicadores
- *Alta Accesibilidad*: cumplen 6 o 7 indicadores

Los datos indican que de **23 entidades bancarias relevadas: 9 son de nula accesibilidad; otras 9 son de baja accesibilidad; 2 son de mediana accesibilidad, y 3 con alta accesibilidad.**

Tabla 2: Índice de accesibilidad digital según indicadores

Índice de Accesibilidad	Sin accesibilidad (ningún indicador)	Baja accesibilidad (1 o 2 indicadores)	Mediana accesibilidad (3, 4 y 5 indicadores)	Alta accesibilidad (6 o 7 indicadores)
Cantidad de bancos	9	9	2	3
Porcentaje	39,1%	39,1	8,8%	13%

A su vez, de la información relevada se detecta que **sólo 5 de 23 entidades bancarias cuentan con una página o canal web específico para personas mayores** (u opción jubilados) que facilite las gestiones de esta población en relación a trámites u operaciones bancarias, como ejemplo: realizar pagos o movimientos bancarios, solicitar préstamos, consultar resúmenes de cuenta, información sobre tarjetas de créditos; y en algunos casos, se incluye también recursos o canales de educación financiera y/o digital, utilización de billeteras o bancas virtuales, prevención de delitos virtuales, entre otros servicios ad hoc.

Un aspecto que se evidencia, es que **los bancos que poseen una página específica para personas mayores, son las que reúnen mayor cantidad de parámetros de accesibilidad digital para las personas mayores**. Se observa que las mismas tienen características o criterios comunes que las vuelven más accesibles, en tanto buscan simplificar el acceso y la navegación de las personas mayores en la virtualidad. Por ejemplo: utilizan fondo de color claro y fijo, el tamaño de la letra es más grande que en el resto de las páginas web, los botones cuentan con una descripción de su función, la información se encuentra completa en la misma página y separada entre sí, además cuentan con un asistente en línea y casi no tienen anuncios o publicidades que puedan generar distracción.

Sin embargo, hay que destacar que la mayoría de los bancos no cuentan con una página web específica para personas mayores, si bien algunas cuentan con una opción “jubilados”, este no reúne las condiciones o parámetros de accesibilidad necesarias para esta población, sino que están diseñadas para reunir toda la información de este sector en una misma interfaz, simplificando la búsqueda de la misma en una misma sección o pestaña dentro del sitio web.

Consideraciones y sugerencias para una mayor y mejor accesibilidad

El contexto de pandemia puso en evidencia como nunca antes que las tecnologías de la información y comunicación se han vuelto recursos fundamentales para el desarrollo de la vida cotidiana. Sin embargo, esta expansión no se traduce en una igualdad de oportunidades para el conjunto de la ciudadanía que pueda tener un acceso efectivo a ella, y por su intermedio, a las diversas funciones sociales que estas herramientas posibilitan. De este modo, las brechas sociales, generacionales y tecnológicas se han profundizado y recaen mayormente sobre ciertos grupos y segmentos poblacionales, por caso, las personas mayores.

Es así, que la Convención Interamericana sobre los Derechos de las Personas Mayores, en su artículo 20 inciso “d”, plantea que los Estados se comprometen a:

“d) Promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria.”

De esta manera se promueve el ejercicio de una ciudadanía digital que a su vez, es favorecedora de otros derechos fundamentales, como la autonomía, inclusión y participación activa en la vida social y cultural, dentro del marco de un envejecimiento activo.

En base a los datos obtenidos, resulta necesario que las entidades bancarias adecuen sus canales digitales garantizando la accesibilidad para facilitar el uso de las personas mayores. A tal fin, se sugiere:

- Contener parámetros de accesibilidad o herramientas digitales en las páginas web, adecuados a las características y posibilidades de la población, garantizando estándares de acceso visual, motriz, cognitivos y de alfabetización digital.
- Disponer de páginas o sitios específicos para la navegación en internet de las personas mayores, fácilmente identificables y accesibles, que faciliten la realización de trámites, consultas y gestiones bancarias de esta población de manera simple y segura.

- Tener canales de atención telefónica específica para cualquier consulta que la persona mayor tenga al momento de utilizar los distintos servicios que preste el banco a través de sus canales de atención.
- Contemplar la posibilidad de desarrollar programas accesibles de créditos para la inversión de equipamientos tecnológicos por parte de las entidades bancarias hacia clientes de este rango, principalmente en aquellas bancas de procedencia estatal, que concentran el grueso de las personas mayores bajo cuentas previsionales.
- Desarrollar instancias de capacitación digital para el manejo de TICs, la realización de trámites bancarios a través de medios virtuales, como así también para evitar fraudes digitales o ciber estafas en todas sus modalidades y tipos.

Por medio de estas sugerencias, se busca contribuir a que las entidades bancarias incorporen en el diseño de sus páginas web criterios de accesibilidad y usabilidad para las personas mayores promoviendo una mayor inclusión digital y autonomía en el manejo de los servicios bancarios virtuales.

Bibliografía consultada

- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba - Instituto de Género y Promoción de la Igualdad. "Informe Personas Mayores: Vivencias y dificultades en pandemia". Córdoba, Argentina. 2021.
- CEPAL (2006) Manual sobre indicadores de calidad de vida en la vejez.
<https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/3539/LCw113.pdf>
- INADI () Discriminación por edad, vejez, estereotipos y prejuicios.
<https://www.conabip.gob.ar/sites/default/files/Discriminacion-por-Edad-Vejez-Estereotipos-y-Prejuicios%20PARA%20CLASE%201.pdf>
- Convención Interamericana de sobre la Protección de los Derechos Humanos de los Derechos Humanos de las Personas Mayores
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/275347/ley27360.pdf>
- CEPAL/ Sandra Huenchuan (2013) Perspectivas globales sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2007-2013.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35929/1/LCW566_es.pdf
- INDEC. Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores (2012)
<https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>
- Amadasi, E. y Cicciari, M. R. (ODSA - UCA) (2019) La Capacidad de Aprender en las Personas Mayores.
<http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Presentaciones/2019/2019-OBSERVATORIO-PM-BOLETIN-DUCACION-1.pdf>
- Tinoboras, C. (ODSA - UCA) (2018). Condiciones de vida de las Personas Mayores. Acceso y Desigualdad en el ejercicio de Derechos.
http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2018/Condiciones%20de%20vida%20de%20las%20personas%20mayores_OCT2018%2026-10.pdf

- Amadasi, E. (ODSA - UCA) (2014) Hacia una Argentina para todas las edades. Las personas mayores en la sociedad.

http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Bolet-n_PM.pdf

- Amadasi, E. y Tinoboras, C. (ODSA - UCA) (2016). El Desafío de la Diversidad en el Envejecimiento. Familia, sociabilidad y bienestar en el nuevo contexto.

http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/2016_Obs_Barometro_Personas_Mayores.pdf

INADI Prácticas no discriminatorias en relación con adultos y adultas mayores.

- OMS (2007) Ciudades amigables con los Mayores: Una Guía

<https://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf?ua=1>

- Amadasi, E. y Cicciari, M. R. (ODSA - UCA) (2017) El Espacio Urbano y las personas mayores. Accesibilidad al barrio y al transporte público, usos sociales y recreativos del entorno barrial y calidad de la infraestructura urbana

<http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/2017-Observatorio-BPM-Documento-Investigacion-Espacio-Urbano.pdf>

- María de Lourdes Menéndez Villa, Leonor Hernandez Piñero (2014) Autonomía y adulto mayor, un binomio no siempre perfecto.

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/Ensayo/6027>

- Amadasi, E. y Cicciari, M. R. (ODSA - UCA) (2019) Los servicios bancarios en las personas mayores

http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2019/2019-OBSERVATORIO-PM-INFORME%20TECNICO_SERVICIOS-BANCARIOS.pdf

- Gabriela Adriana Sala. Empleo y desempleo entre los adultos mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<https://docplayer.es/61408175-Poblacion-de-buenos-aires.html>

Marco Normativo

- Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. Aprobado por Ley Nacional N° 27.360, sancionada en 2017.

PERSONAS MAYORES

Vivencias y dificultades en pandemia



Instituto de Género
y promoción de la igualdad



Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba
MARIO A. DECARA

Instituto de Género y Promoción de la Igualdad
Directora
PATRICIA CALANDÍN

INSTITUTO DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

Coordinación:
Luis Arévalo

Eugenia Hedo
Fabiana Gutierrez
Francisco Toledo
Emilia Alvarez
Penélope Gatti
Celeste Calderón
Micaela Turletti
Juan Cánova
Gustavo Villán
Yanina Ceballos

Portada: Foto de autoría del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad

Índice

I. Introducción	2
II. Referencias teóricas	3
III. Diseño del estudio	6
IV. Presentación y análisis de los resultados	8
A. Características de la población encuestada	8
B. La accesibilidad de las personas mayores al mundo digital	14
C. Ingresos de las personas mayores: valoraciones y dificultades presentes	24
D. La salud de las personas mayores en el actual contexto	28
E. El acceso a la información en pandemia: fuentes y percepciones	37
F. El impacto de la pandemia en la vida cotidiana de las personas mayores	39
V. Consideraciones finales	45
A. Principales resultados	45
B. Desafíos para re-pensar la accesibilidad a derechos de las personas mayores	48
VI. Referencias bibliográficas	50

I. Introducción

La situación mundial de emergencia socio-sanitaria causada por el COVID-19 y las sucesivas medidas dictadas desde marzo del año 2020 por el gobierno nacional y los demás niveles del estado, han suscitado un inédito escenario en el que se han reconfigurado los ámbitos y las actividades de la vida personal, familiar y comunitaria. Las personas mayores de 65 años han sido uno de los segmentos considerados como grupo de riesgo, y por ende requieren de especial atención por parte de la sociedad y el Estado.

En esta dirección, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a través del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, impulsa un segundo estudio enfocado a la ciudadanía cordobesa mayor a 65 años, para indagar sobre el acceso a derechos y las nuevas barreras y desafíos que implica el contexto actual. Con el fin de ofrecer una actualización diagnóstica a nivel local acerca de las personas mayores y el impacto de la pandemia en su vida cotidiana, para contribuir en la orientación de medidas y políticas públicas.

En este informe, se presentan los principales resultados sobre algunas percepciones y realidades de personas mayores en la ciudad de Córdoba, reconociendo su heterogeneidad en cuanto a las diferencias de género, sector social, ubicación geográfica, entre otras dimensiones que permiten dar cuenta de diversas y desiguales condiciones para transitar la vejez. Es de interés conocer las condiciones actuales de vida en este segundo año de pandemia. De esta manera, el acceso a la conectividad, a la salud, a la protección social y a la información han sido algunos de los aspectos centrales observados, dado que constituyen temas para repensar estrategias de prevención, cuidado y restitución de derechos de esta población.

II. Referencias teóricas

Persona Mayor es definida por la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015) como “aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que ésta no sea superior a los 65 años”. Argentina ratifica la Convención, adoptando esta definición, en el año 2017 a través de la Ley Nacional N° 27.360.

El límite entre la edad adulta y la vejez se encuentra vinculado a la pérdida de capacidades funcionales y el deterioro físico y/o mental. Esta etapa evolutiva puede ser entendida desde tres perspectivas. La *edad cronológica o de calendario*, se refiere a la edad en años, lo esencialmente biológico manifestado en niveles de trastorno funcional, que conlleva cambios en relación a sus responsabilidades y privilegios, asociados principalmente al trabajo. En segundo lugar se encuentra la *edad fisiológica*, que es el proceso de envejecimiento físico, y se encuentra vinculado con “la pérdida de las capacidades funcionales y con la disminución gradual de la densidad ósea, el tono muscular y la fuerza que se produce con el paso de los años”. Y, por último, la *edad social* hace referencia a las actitudes y conductas consideradas adecuadas, para cada sociedad y en cada momento histórico, a la edad cronológica (Huenchuan, 2013).

Es así que la vejez “puede ser tanto una etapa de pérdidas como de plenitud, todo depende de la combinación de recursos y la estructura de oportunidades individuales y generacionales a la que están expuestas las personas en el transcurso de su vida, de acuerdo a su condición y posición dentro de la sociedad. Esto remite a la conjugación de la edad con otras diferencias que condicionan el acceso y disfrute de los recursos y oportunidades - tales como el género, la clase social o el origen étnico” (Huenchuan, 2013).

La Convención antes mencionada tiene por objeto *promover, proteger y asegurar el reconocimiento y pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades de las personas mayores, a los fines de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.*

Entre otros, reconoce el derecho de toda persona mayor a su *salud* física y mental, sin ningún tipo de discriminación, y a una atención integral de la misma. Para esta población la salud es una preocupación recurrente, ya que a medida que avanza el proceso de envejecimiento, aumentan las posibilidades de padecer alguna

enfermedad que afecte su capacidad funcional y disminuya, en consecuencia, su autonomía e independencia. De esta manera se entiende que la salud no es la mera ausencia de enfermedad, sino que, en un sentido amplio, incluye el bienestar físico, psíquico y social de los individuos.

En esa dirección, las relaciones con otros o *vínculos sociales y familiares* se transforman en un aspecto fundamental para la salud y el desarrollo humano de las personas mayores, ya que promueven la integración social, el sentido de pertenencia y evitan el aislamiento. A medida que las personas envejecen existen mayores probabilidades de debilitamiento de las redes sociales como consecuencia de la pérdida de la pareja, las amistades y la disminución de la vida social. En este contexto, la familia es la principal proveedora de cuidados y fuente de ayuda, no solo en cuestiones relacionadas a la salud, sino también de afecto, escucha, protección, acompañamiento y, en ocasiones, sostén económico.

Por otro lado, las *actividades sociales y de ocio*, como fuente de estimulación física, cognitiva y social, les permite a las personas mayores consolidar hábitos activos y saludables, y suponen un crecimiento en el bienestar y en la salud, “especialmente en la transición hacia la jubilación, cuando a menudo aumenta la sensación de pérdida, de soledad, de sinsentido y de inutilidad”. Funcionan, a su vez, “como elemento clave para la prevención de la dependencia, es decir, de la necesidad de atención por parte de otras personas” (Amadasi, 2015; Amadasi y Tinoboras, 2016).

Es sabido que la situación actual de emergencia sociosanitaria causada por el COVID-19 ha suscitado un inédito escenario en el que se han reconfigurado diversos aspectos de la vida cotidiana, dejando al descubierto situaciones de desigualdad y acelerando los procesos de envejecimiento, al hacer a las personas mayores más dependientes de sus vínculos (Fundación Navarro Viola, 2021).

En este sentido, el cambio abrupto de lo presencial a lo digital, a raíz del confinamiento social ha puesto a la conectividad y el manejo de tecnologías en el centro de la escena. Transformándolos en esenciales para superar las barreras del aislamiento, mantener las tareas cotidianas y posibilitar el acceso a diversos derechos (Macias, A. y Ávila, L., 2021).

Asimismo, el acceso a información oportuna, clara y pertinente sobre los temas de interés público y general, relacionados con el contexto actual, se ha vuelto también un valioso recurso para la gestión de la vida cotidiana de las personas y, por ende,

una condición más para pensar el acceso y ejercicio de derechos. En este sentido, en un tiempo signado por la epidemia informativa de la pandemia y las fake news, resulta fundamental pensar la comunicación como un proceso de interacción facilitador de los cambios sociales, priorizando la comunicación clara, sencilla y adaptada a las diversas posibilidades que disponen las personas (Martínez Pérez, T. J., Martínez Sosa, J. B., y González Aragón, C. M., 2020). En este punto, las posibilidades de acceso que tienen las personas mayores en relación a información que hoy sobreabunda por vías digitales, en soportes que ya no son físicos (en papel) sino que se acceden de manera virtual, se ve condicionada de antemano por el escaso vínculo que este segmento poblacional mayormente tiene con la tecnología.

III. Diseño del estudio

El diseño de la presente investigación se formuló sobre la base de un estudio descriptivo cuantitativo a una muestra de personas mayores a 65 años de edad, actualmente residentes en la ciudad de Córdoba. Dicha indagación, consideró como antecedente el estudio realizado por esta misma Defensoría durante el año 2020, denominado “Personas Mayores en ASPO: una mirada sobre su cotidianeidad”¹, por lo que en esta oportunidad se buscó profundizar y actualizar algunas condiciones de vida de esta población en el segundo año de pandemia.

El desarrollo del trabajo de campo se realizó en distintos puntos geográficos de la ciudad durante el mes de agosto del corriente año, mediante un equipo de encuestadores/as perteneciente al Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, que recorrió diferentes barrios y puntos estratégicos de circulación de personas mayores, a quiénes se les propuso participar voluntariamente del presente estudio.

Objetivo general:

- Conocer algunas características, dificultades y desafíos en torno a la accesibilidad de los derechos de personas mayores durante el segundo año de pandemia en la ciudad de Córdoba.

Objetivos específicos:

- Describir características y condiciones de vida de la población adulta mayor en relación a la salud, el trabajo y/o ingresos, la integración social y comunitaria, entre otros aspectos.
- Identificar dificultades y/o barreras que tienen las personas mayores en relación al acceso a bienes y/o servicios que posibilitan el ejercicio de estos derechos.

Población delimitada para el estudio

Personas mayores a 65 años de edad, autoválidas, que residen actualmente en la ciudad de Córdoba, considerando como criterios de selección de los/as encuestados/as distribución por géneros y rangos de edades.

¹ El mismo se realizó en junio del 2020. Para acceder al informe completo: https://www.defensorcordoba.org.ar/archivos/noticias/2020-6-23-11.29.25.885_NoticiaArchivo_20-06-23%20EncuestaVivenciasPAM-ASPO.pdf

Dimensiones de análisis

- Características de la persona (género, edad, residencia)
- Conectividad y manejo de recursos tecnológicos (equipamiento y dispositivos, conocimiento y uso de la tecnología, ayuda de otras personas, intentos de estafas)
- Trabajo y/o ingresos e impacto de la pandemia
- Situación y acceso a la salud (cobertura, servicio de emergencia, enfermedad, medicación, dificultades en pandemia)
- Salud y COVID-19 (contagio, vacunación, percepción sobre la vacuna, trámite de inscripción)
- Acceso a información sobre medidas durante la pandemia (fuentes y percepciones)
- Impacto de la pandemia en la vida cotidiana (dificultades en el ejercicio de derechos, emociones predominantes, deseos a futuro)

Técnica de recolección de información

- Encuesta estructurada de aplicación dirigida (la misma se organizó en base a 6 secciones con preguntas cerradas en su mayoría, que abarcaron un total de 31 preguntas). El tiempo promedio de aplicación según la población de estudio fue de 20 minutos aproximadamente.

Tamaño de la muestra conformada

El estudio se basa en una muestra no probabilística de **personas mayores a 65 años de edad** que actualmente **residen en la ciudad de Córdoba**, definida intencionalmente por criterios de género y rangos de edad. El tamaño de la muestra quedó conformado por 310 personas en proporciones de varones y mujeres equivalentes a los datos poblacionales del Censo 2010. Se consideró además, un criterio de heterogeneidad geográfica o territorial según el barrio de residencia de las personas encuestadas. Del total de personas que componen la muestra, están comprendidos más de 90 barrios de la ciudad de Córdoba (véase el mapa en el capítulo IV del informe).

IV. Presentación y análisis de los resultados

En este apartado se exponen los principales datos del estudio según las dimensiones de análisis consideradas en el mismo. La interpretación de los resultados se basan en las regularidades observadas en las respuestas de los/as encuestados/as y a su vez, se consideran en algunas variables lecturas diferenciadas según el género, rango de edad y situación de convivencia de las personas como variables independientes que permiten establecer diferencias entre algunos de los datos obtenidos.

A. Características de la población encuestada

a. Datos generales de la muestra

La población que compone la muestra del presente estudio se basa en un total de 310 personas que fueron encuestadas por un equipo de la Defensoría del Pueblo. El ***promedio de edad de las mismas es de 72 años***, siendo la edad mínima 65 años y la edad máxima de las personas consultadas, 91 años de edad. En todos los casos, las personas respondieron la encuesta en primera persona en base al reconocimiento de sus condiciones de vida, su realidad cotidiana y las percepciones que tienen respecto a los temas de indagación.

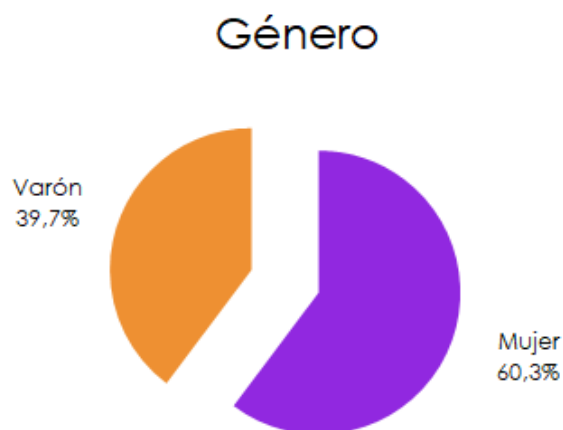
El tipo de muestreo utilizado es de carácter no probabilístico y el tamaño de la misma se conformó de acuerdo a los elementos de la población que se tuvieron disponibles en el trabajo de campo (muestreo a mano). La información obtenida de las personas encuestadas, permite extraer un conjunto de datos y características que expresan recurrencias y regularidades de una significativa fracción de la población adulta mayor en Córdoba, con el fin de brindar una aproximación diagnóstica sobre este segmento poblacional en relación a su accesibilidad (o no) a ciertos derechos fundamentales en el momento actual de pandemia.

b. Composición por género y rango de edades

Teniendo en cuenta los datos poblacionales del Censo 2010 en que se registra que las personas mayores a 65 años de edad se corresponden con una distribución de 60% mujeres y 40% de varones aproximadamente, la muestra estudiada quedó

conformada intencionalmente en proporciones equivalentes a los datos del último censo nacional. Como podrá observarse en el Gráfico N° 1, **del total de personas encuestadas un 60,3% fueron mujeres y el 39,7% restante varones.**

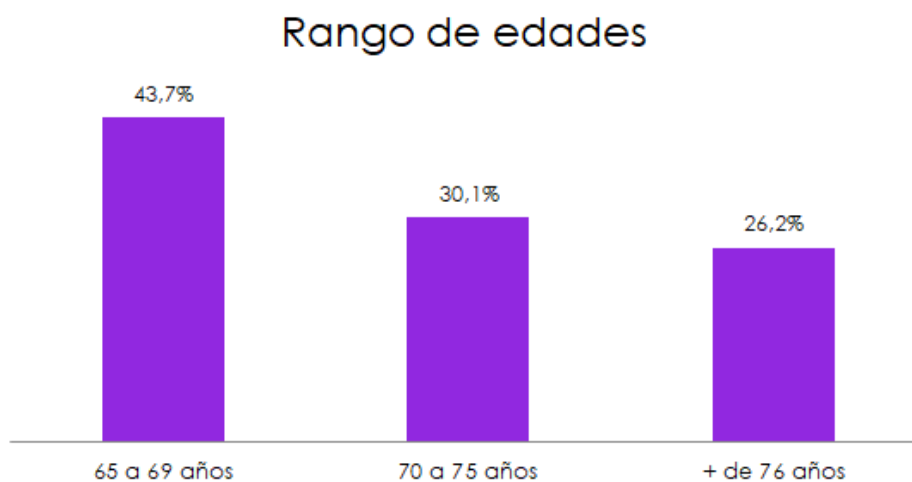
Gráfico N° 1



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

A su vez, se establecieron rangos para distinguir a las personas según grupos de edades. El primer rango entre 65 y 69 años de edad, lo conforman el 43,7% de los/as encuestados/as; en el segundo rango, de 70 a 75 años, el 30,1%; y el último rango de personas de más de 76 años, lo componen el 26,2%. De estos valores se puede establecer que más de la mitad de la personas consultadas tienen más de 70 años (si se suman los dos últimos tramos de edades).

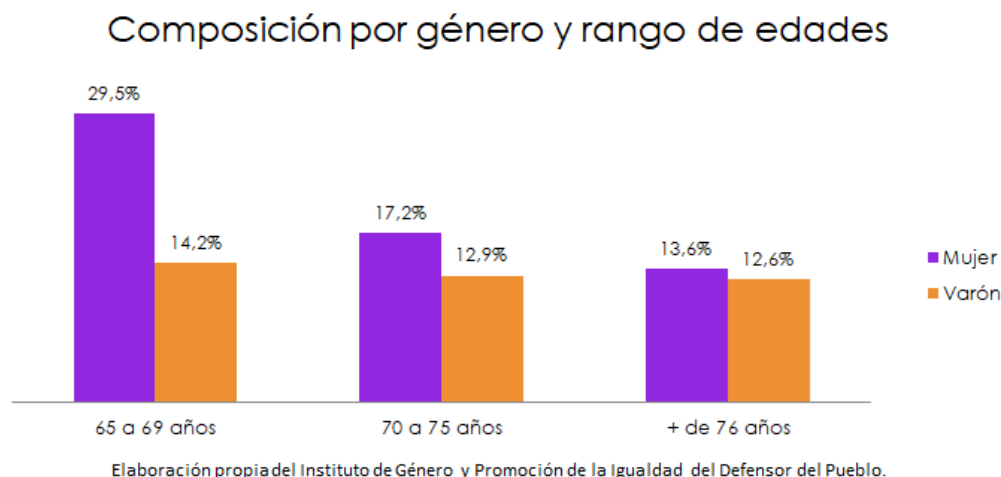
Gráfico N°2



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Al distinguir los grupos de edad según el género de las personas que forman parte de la muestra, puede verse en el Gráfico N° 3 que en todos los rangos la proporción de mujeres es mayor que la de varones. Sin embargo, esta diferencia es más marcada en el primer rango de edad (65 a 69 años), dónde el número de las primeras duplica a los segundos. En los otros rangos, las diferencias de proporciones disminuyen a menos del 5% y 1% respectivamente.

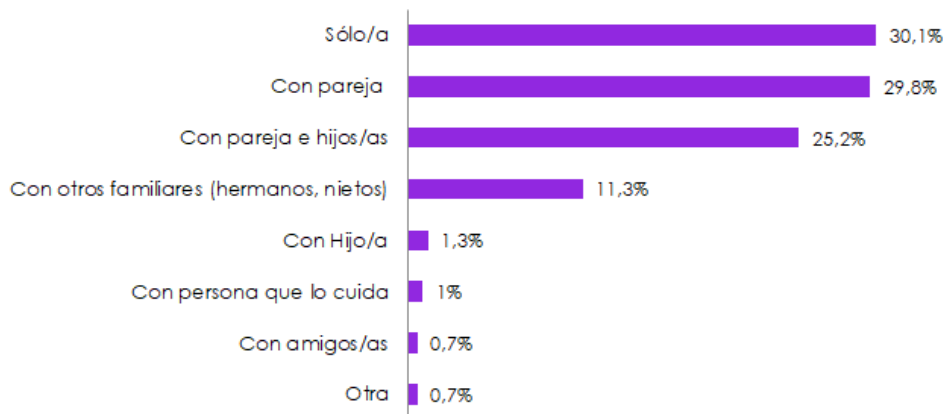
Gráfico N° 3



En relación a las características de las personas se indagó sobre su convivencia, dado que resulta un factor a tener en cuenta para mirar otras dimensiones de su vida cotidiana, sobre las que pueden establecerse diferencias en esta población. De las personas consultadas **el 30,1% viven solas, mientras que el resto, casi un 70%, viven con otros**. Esta última categoría incluye diversas combinaciones de convivencia como puede observarse en el Gráfico N° 4.

Gráfico N° 4

Con quien vive

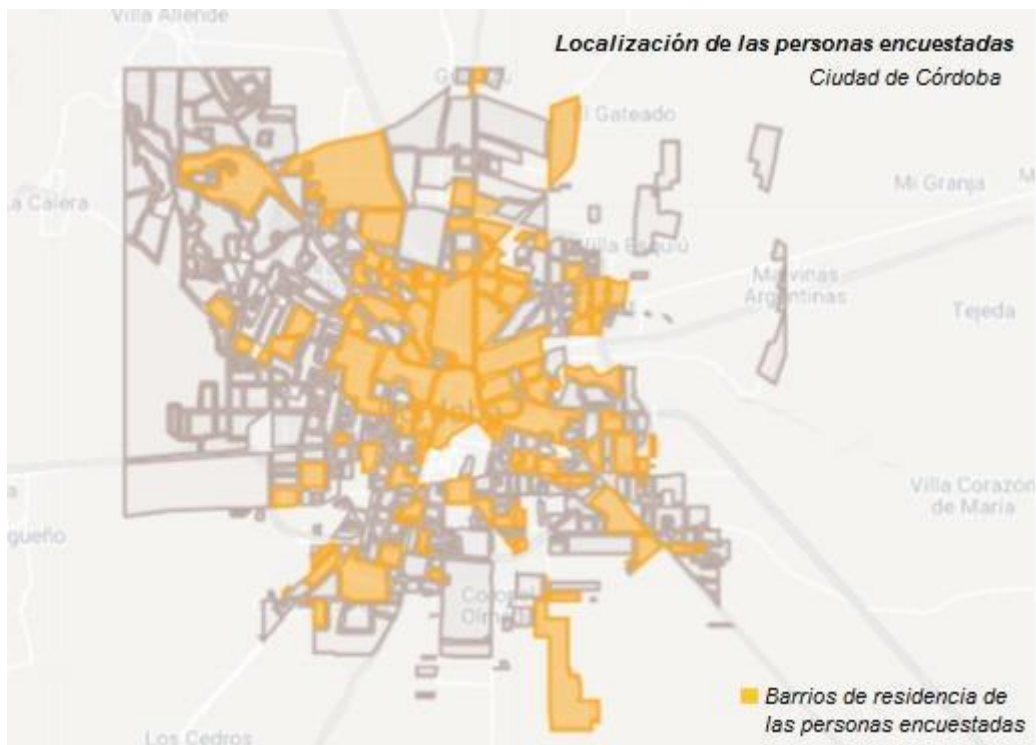


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En términos generales, los datos permiten inferir que aproximadamente **de cada 10 personas mayores encuestadas, 7 conviven con otras personas y 3 están viviendo actualmente solos/as.**

c. Localización de las personas encuestadas

El barrio de residencia de las personas consultadas se consideró como criterio de distribución socio-geográfica para la composición de la muestra, en función de algunas dimensiones de análisis que están atravesadas por el espacio territorial en el que viven las personas. El alcance de la población que conforma **la muestra reúne personas pertenecientes a más de 90 barrios de la ciudad de Córdoba** y se representan señalados en color amarillo en el siguiente mapa.



Para acceder a la versión digital del mapa haga click en <https://bit.ly/3kqJ9ag>

Las personas contactadas tienen residencias en diversos barrios de la ciudad. Desde aquellos/as que viven en el microcentro o en zonas más céntricas, y quienes pertenecen a barrios más alejados o distantes dentro de las zonas sur y norte de la ciudad. Entre ellos se encuentran: *1º de Mayo, Acosta, Alberdi, Alejandro Centeno, Alta Córdoba, Alto Alberdi, Alto General Paz, Alto Verde, Ampliación 1ª de Mayo, Ampliación Cervecero, Ampliación San Pablo, Argüello, Ayacucho, Bajo Palermo, Cabildo, Centro, Centro América, Cerro de las Rosas, Cerveceros, Coñico, Colón, Congreso, Coronel Olmedo, Crisol, Don Bosco, Empalme, Escobar, Ferreyra, General Bustos, General Mosconi, General Paz, General Urquiza, Granaderos Pringles, Guayaquil, Güemes, Guiñazu, Inaudí, Independencia, Ituzaingó, Jardín, Jardín Espinosa, Jorge Newbery, José Ignacio Díaz, Juan B. Justo, Juan Pablo II, Juniors, La France, La Torre, Las Flores, Las Heras, Las Margaritas, Liceo, Lomas de San Martín, Los Boulevares, Los Gigantes, Los Naranjos, Los Paraísos, Los Robles, Mafekin, Maipú, Maldonado, Malvinas Argentinas, Marcelo T. de Alvear, Matienzo, Nueva Córdoba, Nuevo Jardín, Observatorio, Panamericano, Parque, Parque Liceo, Parque Los Molinos, Parque Velez Sarsfield, Patricios, Poeta Lugones, Providencia, Pueyrredón, Residencial América, Residencial San José, San Antonio, San Cayetano, San Ignacio Village, San Martín, San Roque, San Vicente, Sargento Cabral, Teodoro*

Fall, Urquiza, Vicor, Villa Cabrera, Villa Adela, Villa Argentina, Villa Boedo, Villa Bustos, Villa del Sol - Complejo, Villa General Paz, Villa Libertador, Villa Retiro, Villa Urquiza, Yapeyú, Yofre, Zumaran.

Estos barrios, a su vez, **reflejan diversas realidades y sectores socioeconómicos**, soportes y relaciones que las personas entablan como parte de su entramado comunitario, suponen además, circuitos e itinerarios que las mismas realizan en función de su vida cotidiana. Por ende, esta distribución geográfica ha permitido captar cierta heterogeneidad dentro del universo poblacional que conforman las personas mayores en relación al presente estudio.

B. La accesibilidad de las personas mayores al mundo digital

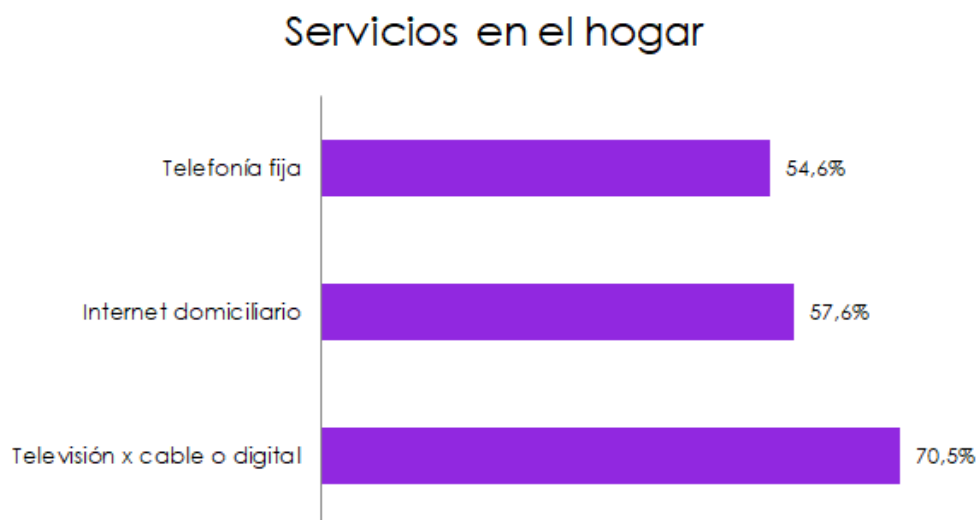
El uso de tecnologías digitales ha sido esencial para el funcionamiento de la sociedad durante la pandemia no solo para las actividades productivas y educativas, sino también para la atención de la salud, el mantenimiento de vínculos y para el entretenimiento. Esta creciente expansión, sin embargo, pone en evidencia desigualdades que existen en las posibilidades de acceso a la conectividad y la posesión de dispositivos, particularmente en las personas mayores.

En América Latina existe una *brecha digital* entre las personas de más de 60 años y otros grupos etarios, es decir, una desigualdad en el acceso y uso de Internet entre las generaciones, que no sólo es de carácter tecnológico, sino también social. Esta brecha se interrelaciona con otros factores, como los recursos económicos, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, las aptitudes y el bagaje cultural y lingüístico.

Los distintos grados de interacción con las tecnologías se relacionan con la llamada *segunda brecha digital*, que afecta el tipo de uso (intensidad y variedad) y se encuentra determinada por el acceso de las personas a una computadora y a Internet, y sus aptitudes para usar estas herramientas.

En Córdoba, al indagar sobre el acceso a los servicios de comunicación y/o información en el hogar, el 70,5% de las personas mayores encuestadas cuenta con un servicio de televisión por cable o digital; el 57,6% posee conexión domiciliaria de internet; y un 54,6% cuenta con telefonía fija. A excepción del caso de la televisión por cable, al que una amplia mayoría accede, ***los servicios de telefonía e internet están presentes solo en la mitad de los hogares dónde viven las personas mayores, mientras que la mitad restante no tiene acceso.***

Gráfico N° 5

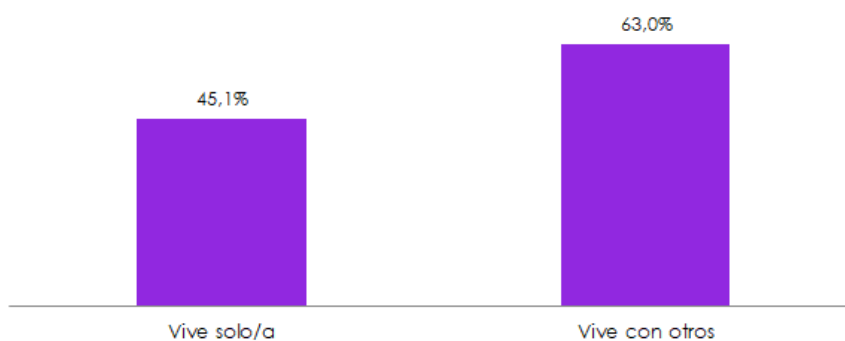


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

De la población que cuenta con conexión a internet domiciliaria, el 63% vive con otros/as (familiares/cuidadores), a diferencia del 45,1% que se trata de personas que viven solo/as. Este dato puede deberse a que en hogares donde hay miembros que conviven con personas mayores, la disponibilidad del servicio se vuelve más frecuente y accesible, ya que es utilizado por diferentes integrantes de la familia. En cambio, en los hogares dónde las personas mayores viven solos/as, el acceso está condicionado al uso que éstos/as le puedan dar en su vida cotidiana. Esto se encuentra vinculado a diferentes aspectos de la brecha digital, antes mencionados, como los recursos económicos, los conocimientos y las aptitudes de esta población para con el uso de este servicio.

Gráfico N° 6

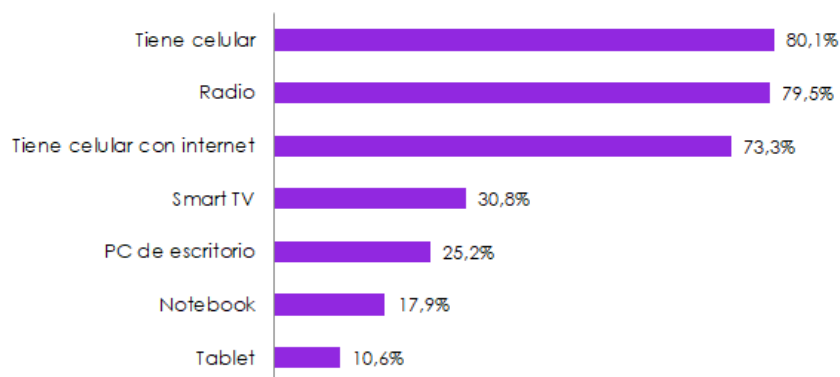
Internet domiciliario según convivencia



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En esta línea es importante considerar, además, la posesión de dispositivos tecnológicos, siendo que este es otro aspecto que condiciona las posibilidades de acceso al mundo digital de esta población. En el caso de las personas consultadas el 80,1% cuenta con celular, de los cuales un 73,3% tiene acceso a internet desde este dispositivo. Además, los encuestados expresan poseer otros equipos como: Radio (79,5%); Smart TV (30,8%); PC de escritorio (25,2 %); Notebook (17,9%); y, por último, Tablet (10,6%). Puede interpretarse que la conectividad y accesibilidad a través de la navegación por internet depende mayormente del uso de telefonía celular. Asimismo, la mitad de la población (53,7%) cuenta también con otros dispositivos para desenvolverse en el mundo digital, si se tienen en cuenta los/as que disponen de PC, notebook o tablet. Y el resto, pareciera contar sólo con posibilidades de acceso a través de un teléfono celular, dónde las posibilidades visuales y de manipulación del dispositivo son más acotadas.

Posesión de dispositivos tecnológicos

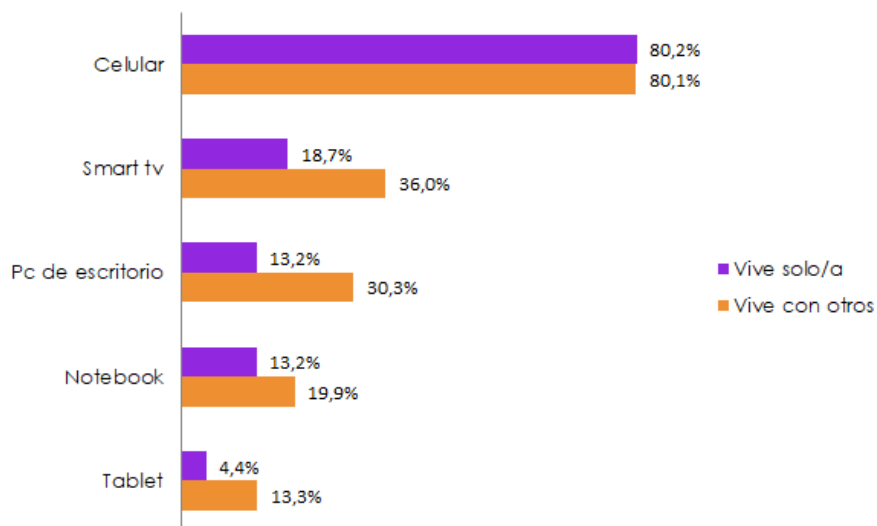


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Exceptuando el celular, el resto de los dispositivos tecnológicos se presentan en mayor medida en los hogares donde las personas mayores conviven con otros, al igual que sucede con la conexión a internet domiciliaria.

Gráfico N° 8

Disponibilidad de tecnologías en el hogar



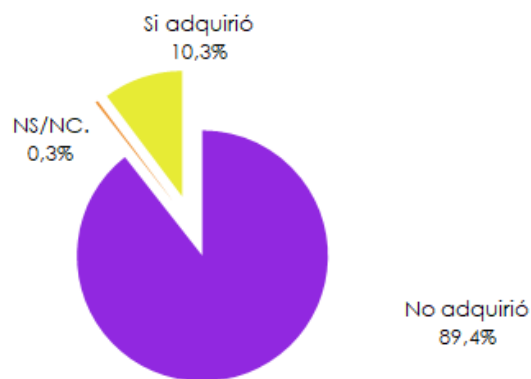
Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

El acceso a los medios digitales y su utilización dependen de las características particulares de cada persona, y existen diversos factores que pueden influir en la decisión de no utilizarlos. Entre ellos se reconoce que para algunas personas el costo de un dispositivo digital podría determinar su adquisición o la calidad del equipo

adquirido, lo que se encuentra vinculado con los ingresos de las personas mayores, tema que se abordará más adelante. Durante la consulta se observó que sólo un 10,3% de las personas mayores realizaron desde el inicio de la pandemia algún tipo de inversión relacionada a la tecnología, principalmente para la compra de celulares. Para esta población la pandemia no se tradujo en una amplia inversión de equipamiento tecnológico, como probablemente lo haya significado en otros grupos poblacionales.

Gráfico N° 9

Adquisición de dispositivos en pandemia



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

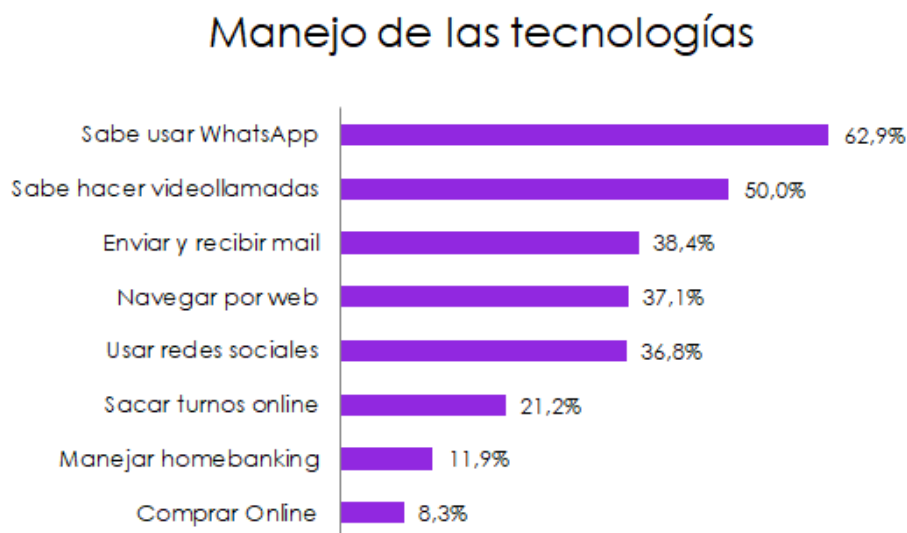
Asimismo, al considerar la accesibilidad al mundo digital de esta población es necesario también tener en cuenta los saberes para poder utilizar estos dispositivos. La capacidad intelectual y los conocimientos tecnológicos influyen en la decisión de utilizarlos, transformándose en uno de los aspectos más importantes que hacen a la autonomía, autovalidez y participación social de las personas mayores, adquiriendo una nueva relevancia en el contexto actual.

En este sentido, al indagar sobre el manejo de la tecnología de las personas mayores se destaca el uso del WhatsApp con casi el 63%, seguido por un 50% que sabe hacer videollamadas, un 38,4% enviar y recibir mail, un 37,1% navegar por web y un 36,8% usar redes sociales. Son menos los que reconocen saber sacar turnos online (21,2%), manejar homebanking (11,9%) y realizar compras online (8,3%).

La frecuencia muestra que **las operaciones más utilizadas por las personas mayores se relacionan con la comunicación e interacción con otros (mensajes, llamadas o videollamadas), y que el manejo para otro tipo de actividades resulta**

más limitado, como son: realizar trámites, compras online, gestiones bancarias, etc. A medida que estas operaciones comienzan a complejizarse, las posibilidades de desarrollarlas y/o resolverlas disminuyen.

Gráfico N° 10

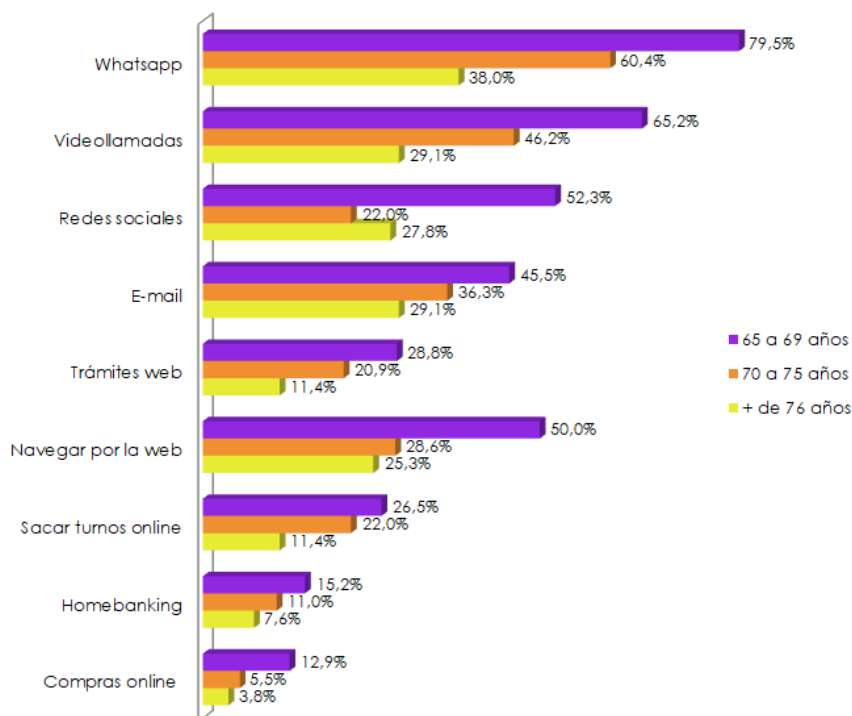


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Al observar por franja etaria encontramos que, **a mayor edad de las personas, disminuyen las posibilidades de manejo de la tecnología digital.** Por su parte las que se encuentran entre 65 y 69 años se destacan por el mayor manejo de las distintas operaciones. No obstante, el uso de Whatsapp aparece como la función tecnológica más usada en todas las edades.

Gráfico N° 11

Manejo de las tecnologías según rango de edades

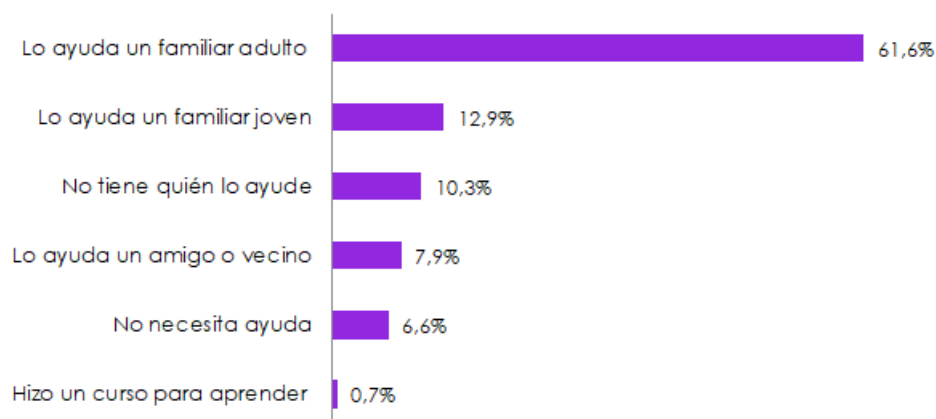


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En el contexto actual desarrollar el uso y manejo de las operaciones digitales se ha transformado en habilidades necesarias para resolver múltiples aspectos de la vida cotidiana, no solo para gestiones que tengan que ver con la salud o administrativas, sino también para mantener los vínculos afectivos. El poder resolver estas necesidades requiere de poseer conocimientos, o de contar con personas que puedan ayudarles, enseñarles y/o acompañarles en el proceso. Al indagar se observa que **más de la mitad de las personas entrevistadas (61,6%) cuenta con la ayuda de un familiar adulto** (mayor de 25 años) **para resolver asuntos que requieren el uso de la tecnología digital**. El resto cuenta con la ayuda de un familiar joven (12,9%); de un amigo o vecino (7,9%); o manifiestan no necesitar ayuda para realizar estas funciones (6,6%). Cabe destacar que un 10,3% de las personas mayores encuestadas expresaron no contar con una persona que pueda brindarles ayuda para realizar este tipo de funciones. De todos estos valores, puede deducirse, que **de cada 10 adultos/as mayores, 1 requiere de asistencia en el uso de la tecnología digital y actualmente no cuenta con alguien que lo ayude**.

Gráfico N° 12

Ayuda en la virtualidad



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Otro de los factores que influye en la decisión de no utilizar tecnologías digitales, refiere a la tecnofobia, es decir, el miedo de una persona a la tecnología, en particular a las consecuencias de su uso, como el miedo a “romper algo”, perder datos o cometer un error y la desconfianza a la hora de introducir contraseñas y datos personales.

En esta línea, se indagó sobre los intentos de engaños virtuales que esta población recibió durante la pandemia. Ante esta consulta un 22% manifestó haber recibido llamadas o mensajes engañosos. De esta manera, puede inferirse que aproximadamente **2 de cada 10 personas mayores ha recibido intentos de engaños virtuales en el último año y medio.**

Intentos de engaños virtuales



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

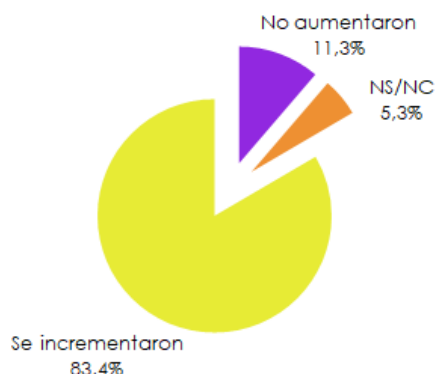
Se observa según lo informado que **la mayoría de intentos de engaños virtuales se produjeron en hogares con personas mayores que viven solas**, lo que agrava la vulnerabilidad de la persona.

Al indagar sobre el tipo de mensaje o engaño recibido la mayoría dijo haber sido contactados por una supuesta entidad bancaria para ofrecerles cambio de billetes y/o para solicitarle los datos de su tarjeta de débito o crédito. Entre otras opciones se mencionan también llamadas para cobrar una deuda que no tenían; hacerse pasar por algún familiar para pedirles dinero; ofrecimiento para realizar gestiones de la ANSES (tramitar jubilación o pensión, por ejemplo) y pedido datos personales; llamadas para entregar un supuesto premio, pidiendo a cambio que pague una suma de dinero para cubrir los costos. Otras opciones que las personas encuestadas agregaron fueron el recibir llamadas del Servicio Penitenciario; descubrir compras en tarjeta de crédito que no habían realizado; llamadas para ofrecer bienes y/o servicios; y, solicitudes de amistad sospechosas en redes sociales. Muchos de **estos intentos de engaños están vinculados con ámbitos, trámites y gestiones propios de las personas mayores o que son de su conocimiento o referencia.**

Además, el 83,4% de las personas encuestadas posee la percepción de que los intentos de engaños virtuales se han incrementado en este último tiempo. Más allá de este dato, que remite a una valoración subjetiva de las personas, lo que resulta relevante destacar es que la misma aparece como una problemática identificada o percibida por esta población.

Gráfico N° 14

Percepción respecto a los engaños virtuales



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En resumen, el acceso a la conectividad y la posesión de dispositivos tecnológicos, sumados a los conocimientos necesarios para usarlos, resultaron esenciales en el contexto de pandemia para superar las barreras del aislamiento y poder realizar y/o continuar con sus tareas cotidianas. Las personas mayores en este sentido se han encontrado en una situación de desigualdad frente a otros grupos etarios.

El derecho a la conectividad o al acceso a internet, es considerado un derecho humano básico, siendo necesario para asegurar el respeto de otros derechos, como el derecho a la educación, la atención de la salud y el trabajo, el derecho de reunión y asociación, y el derecho a la información.

Es por ello necesario democratizar y promocionar los conocimientos para el acceso a internet y ampliar la conectividad de las personas mayores para contribuir a su inclusión en la comunidad, su desarrollo integral y el ejercicio de un envejecimiento activo. Enseñarles cómo las nuevas tecnologías pueden ser útiles para su bienestar, pero también permitirles ganar calidad de vida, autoestima y autonomía plena durante esta etapa de la vida. Garantizar este derecho es fundamental para permitir que todas las personas en general, y las personas mayores en particular, puedan ejercer en plenitud y sin limitaciones, sus derechos en esta nueva cotidianidad.

C. Ingresos de las personas mayores: valoraciones y dificultades presentes

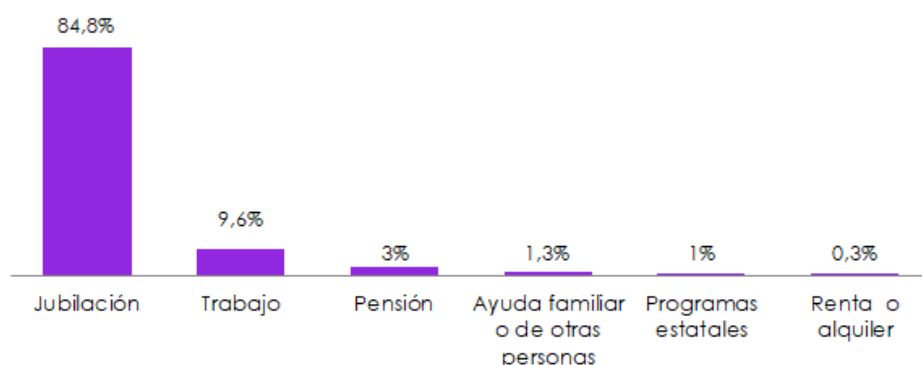
Para las personas mayores la posibilidad de gestionar y satisfacer sus necesidades inmediatas y futuras para asegurarse un nivel de vida adecuado se convierte en una capacidad indispensable. Esto es la posibilidad de acceder a alimentación, vestido, vivienda y servicios de salud; como así también contar con recursos para afrontar los inconvenientes que pueden surgir por enfermedades, discapacidades sobrevivientes, pérdidas de familiares, entre otras eventualidades.

El contexto actual de pandemia y las medidas dictadas en consecuencia implicaron no solo un deterioro económico sino también nuevos obstáculos para el traslado, la circulación y el desarrollo de las actividades que permiten gestionar la economía, poniendo en riesgo la calidad de vida y el bienestar, principalmente para esta población.

Una amplia mayoría de las personas entrevistadas (84,8%) reconocieron a la jubilación como su principal ingreso. Sin embargo, el 9,6% expresa que su economía depende principalmente de los ingresos que les proporciona el trabajo que realizan. En estos casos, si bien las personas pueden estar en condiciones de acceder a una jubilación, aun así, siguen desarrollando una actividad laboral. Además, ocurre que se combinan distintas fuentes de ingresos, ya que trabajan y cobran jubilación, porque conviven con otras personas aportantes de ingresos, entre otros. En menor medida se mencionaron otras estrategias de subsistencia, como el cobro de pensiones, las ayudas familiares, los programas estatales o los ingresos por rentas y/o alquileres.

Gráfico N° 15

Fuente principal de ingresos



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Estas fuentes de ingresos además deben permitirles cubrir de manera efectiva sus gastos y necesidades cotidianas, que se encuentran influidas por las condiciones personales y del entorno. Es por esto que se buscó conocer las valoraciones que las personas mayores hacen de sus ingresos durante la pandemia. El **65,6% de las personas percibe que sus ingresos son insuficientes para afrontar su economía cotidiana**, frente al 34,4% que los considera suficientes. Estos datos si bien constituyen mediciones sobre percepciones subjetivas, junto a las fuentes de ingresos pueden considerarse un parámetro para aproximarse a la realidad económica de este sector y para pensar sus posibilidades de acceso a otros derechos.

Según datos de Anses, para el mes de agosto de 2021, la jubilación mínima a nivel nacional alcanzó los \$23.064; y la jubilación media en promedio, abarcó los \$32.836. Para el caso de las jubilaciones provinciales en Córdoba, el valor de la mínima para el mismo período, es de \$36.000; y la jubilación promedio para marzo de este año, supera los \$67.700. Este monto debe ser contrastado con la realidad que atraviesan las personas mayores, ya que, por un lado, el envejecimiento modifica funciones del organismo, y que en consecuencia deriva en distintos gastos médicos. Y por otro, deben considerarse los costos de vida derivados del sostenimiento del hogar, alimentación, gastos del transporte, vestimenta, esparcimiento y el ocio. Estas situaciones son afrontadas de distinta manera dependiendo de la capacidad económica que cada persona y su entorno tenga, derivando en una posición desventajosa para aquellos que no se encuentren en condiciones para solventarlas.

Gráfico N° 16

Valoración de los ingresos



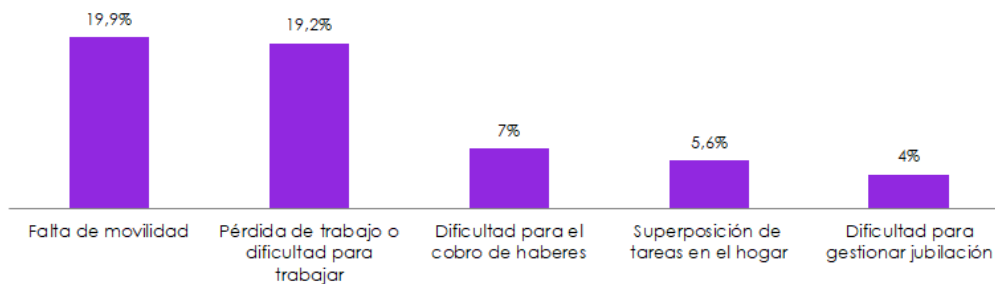
Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Sumado a las fuentes de ingresos y la percepción sobre las mismas, el impacto del contexto actual de pandemia en la vida cotidiana de las personas mayores ha generado nuevos obstáculos para su desarrollo. Al consultar sobre las **principales dificultades que se le presentaron durante la pandemia en relación a ingresos y trabajo**, aparecen en forma recurrente **la falta de movilidad para transportarse y la pérdida o dificultad para trabajar**. En menor medida, se mencionan otros como la dificultad para el cobro de haberes (7%), la superposición de tareas en el hogar (5,6%) y problemas para gestionar la jubilación (4%).

Algunas de ellas están directamente vinculadas **con medidas dispuestas durante la pandemia** que implicaron, por ejemplo, la paralización, restricción y/o disminución de frecuencia del transporte público que imposibilitó el traslado a sus trabajos o a bancos para cobro de haberes. También pueden haber influido las medidas de protección relacionadas con los riesgos a la salud que el COVID-19 impone a esta población, por tratarse de uno de los principales grupos de riesgos.

Gráfico N° 17

Dificultades en relación al trabajo o ingresos



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En resumen, las principales fuentes de ingresos de esta población son la jubilación y/o el trabajo, siendo estas percibidas como insuficientes para gestionar y satisfacer sus necesidades. Esto podría suponer que recurran a distintas redes de contención o asistencia para cubrirlas, dificultando el acceso y ejercicio a demás derechos, como a la salud, la conectividad y el esparcimiento, que se ven limitados por la capacidad económica.

Asimismo, la situación actual de pandemia ha configurado nuevas necesidades, sobre todo referidas a la virtualización de muchas gestiones y/o actividades de distintos ámbitos, como la salud, el ocio, entre otras. Además, surgieron nuevos obstáculos, derivados de las restricciones de circulación y traslados que influyeron en las posibilidades de sostenimiento de la economía cotidiana. Por lo que resulta necesario revisarlas, por parte de los organismos estatales y/o privados, para que esta población tenga un acceso pleno y efectivo de sus derechos en esta nueva cotidianeidad.

D. La salud de las personas mayores en el actual contexto

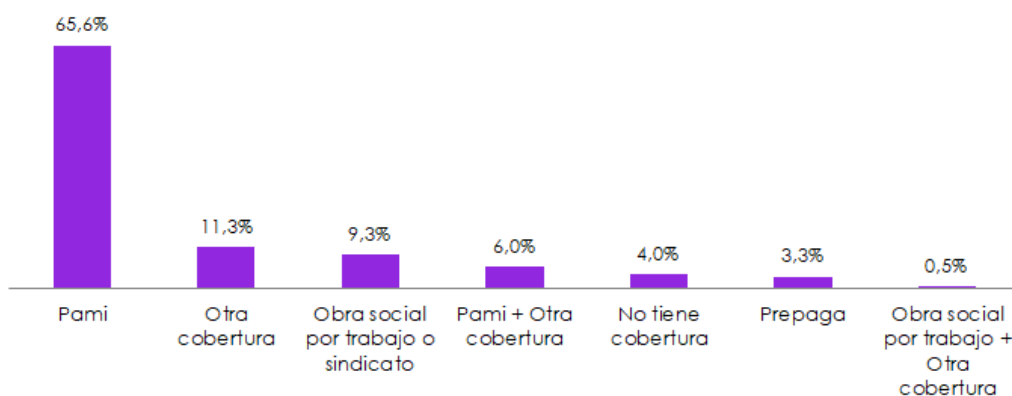
La salud es entendida en su sentido amplio, y no como la mera ausencia de enfermedad, involucrando aspectos biológicos, sociales, afectivos, psicológicos, entre otros. El proceso mundial de envejecimiento poblacional se encuentra influenciado por diversos factores, entre los que se reconocen el aumento de la esperanza de vida, las mejoras en las condiciones de vida y el aumento de la población urbana. Vivir más años implica la necesidad de que todo el ciclo de vida se desarrolle en pleno uso de los derechos. Asimismo, el contexto actual de pandemia ha puesto en evidencia la necesidad de fortalecer la protección de los derechos humanos de las personas mayores, en particular su derecho a la vida y a la salud.

a. Accesibilidad, cobertura y situación de salud

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores reconoce el derecho de toda persona mayor a su salud física y mental, sin ningún tipo de discriminación, y a una atención integral de la misma.

La **cobertura de salud** resulta importante para analizar el acceso a la salud, **el 96% de las personas consultadas reconoció tener obra social, garantizada mayormente a través de Pami (65,6%)**. Solo el 4% refirió no tener cobertura médica a través de una obra social por trabajo, jubilación o prepaga. Este subgrupo se caracteriza, en su mayoría, por sostener su economía a través del trabajo y/o la ayuda de familiares; la mitad de los mismos sostuvieron poseer algún enfermedad y tomar medicamentos, presentando, en menor medida, dificultades para poder adquirirlas. Es decir, la mayoría de las personas mayores cuenta con una cobertura de salud, que le permite garantizar su atención, el resto debe recurrir al sistema público de salud.

Cobertura de salud



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En esta cobertura de salud una prestación que se hace importante es el **servicio domiciliario de atención o emergencia médica, el 61,9% manifestó no tener**. Estos datos marcan diferencias en relación a la atención médica de las personas mayores que incluso no se corresponde con la cobertura de salud, ya que la misma no necesariamente incluye este servicio. Por lo que para una importante fracción de esta población constituye un servicio que debe pagar por fuera de su obra social o que involucra un gasto extra.

Gráfico N° 19

Servicio de emergencia médica

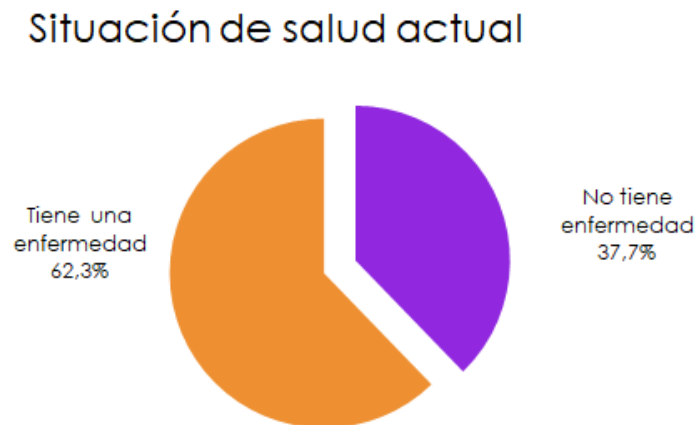


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Para esta población la salud es una preocupación recurrente, ya que a medida que avanza el proceso de envejecimiento, aumentan las posibilidades de padecer alguna enfermedad. Al consultar sobre su situación de salud actual, **un 62,3% de los/as encuestados/as expresó padecer alguna enfermedad**, mientras que el

37,7% manifestó no tener problemas de salud. Es así que se puede reconocer que las personas mayores conforman una población con prevalencia a ciertas enfermedades, y en ocasiones a padecer más de una, lo que los/as ubican como un grupo de riesgo en la pandemia.

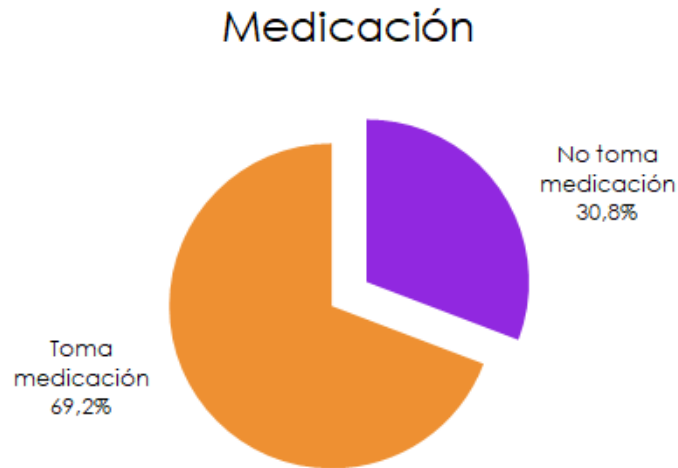
Gráfico N° 20



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Otro aspecto a considerar refiere a la toma de medicamentos y las dificultades para su acceso mediadas por el contexto actual. **Un 69,2% manifestó estar tomando alguna medicación**, y **un 21,9% reconoció haber tenido dificultades para su adquisición**. Entre ellas, los/as entrevistados/as identificaron dificultades económicas para comprar la medicación; para obtener la receta médica; en la farmacia por la receta digital; y por falta de disponibilidad de la medicación.

Gráfico N° 21



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

b. Gestionar y atender la salud durante la pandemia

La gestión de la salud ha adquirido características particulares en el contexto de pandemia, las medidas de restricción de circulación y transporte y la atención exclusiva de casos de COVID-19 de algunos centros de salud, entre otras, han producido algunas dificultades para la población en general, y particularmente para las personas mayores.

De las personas encuestadas, solo **el 23,5% manifestó haber requerido atención médica durante este tiempo**. De ese número, un 50,6% expresó haber tenido dificultades para acceder a la atención médica. Estos obstáculos se refirieron a la falta de acceso de turnos médicos por escasez de atención; imposibilidad de acudir a un centro de salud ante las restricciones; dificultad para solicitar turnos de manera virtual; no saber a dónde recurrir para realizar consultas médicas; interrupción de tratamientos médicos; dificultades económicas para pagar consultas, medicamentos, estudios, etc; y, la reprogramación de intervenciones quirúrgicas.

Dificultades para la atención médica



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

c. Afrontar el COVID-19: contagio, vacunación y nuevas dificultades

Las personas mayores de 60 años, las que tienen enfermedades respiratorias o cardiovasculares y las que tienen afecciones como diabetes, hipertensión, etc., presentan mayores riesgos de letalidad en caso de contagio de COVID-19 de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud de la Nación.

Al consultar sobre si la persona encuestada o algún conviviente se contagió de COVID-19, un 20,9% señaló que en su hogar hubo contagio de la enfermedad. Es decir, que **aproximadamente 2 de cada 10 personas mayores afrontaron la enfermedad del COVID-19 o fueron contacto estrecho de un conviviente**, lo que supuso el despliegue de prácticas de cuidado, aislamiento y/o atención de su salud.

Contagio de Covid en el hogar

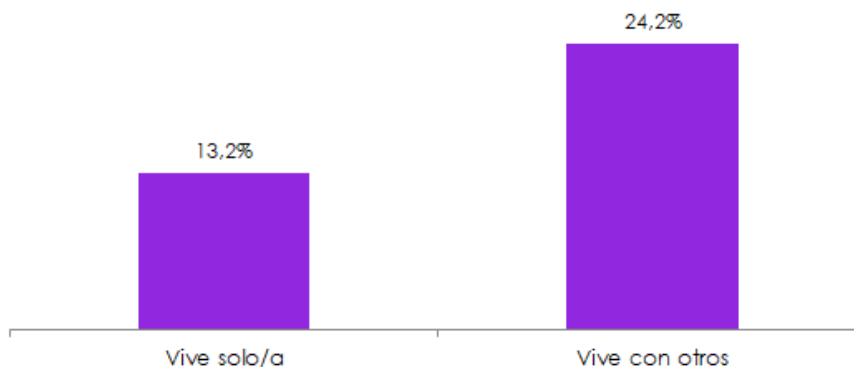


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Además, puede observarse que la mayoría de las personas que atravesaron la enfermedad, ya sea ellos mismos o algún conviviente, viven con otras personas (24,2%). Mientras que solo el 13,2% de las que viven solas se habrían contagiado de COVID-19. Es decir, **la convivencia con otras personas supuso mayores probabilidades de riesgo de contagio de la enfermedad**, a diferencia de quienes viven solos, dónde las prácticas de resguardo dependen mayormente de esa persona y no tanto de otros.

Gráfico N° 24

Contagio de Covid según convivencia

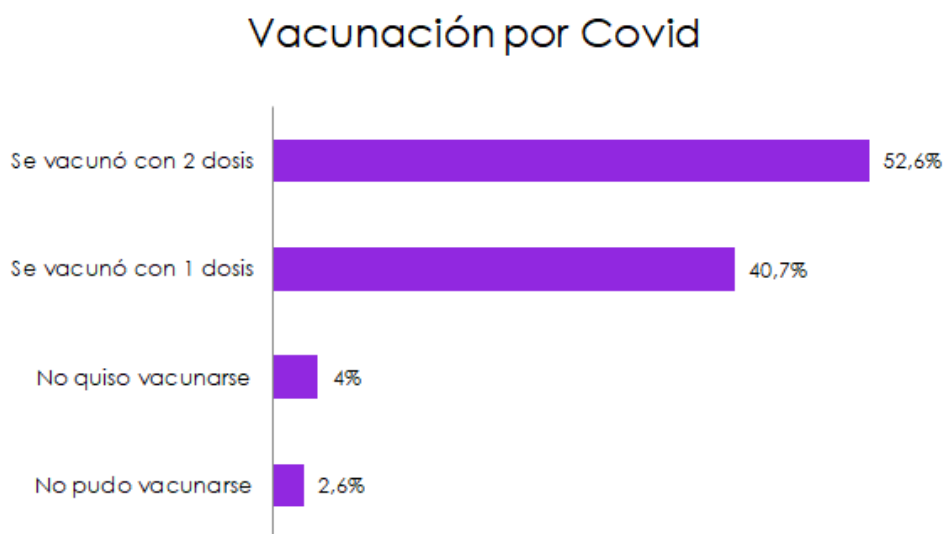


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

La campaña de vacunación contra el COVID-19 comenzó en nuestra provincia a finales de diciembre del 2020, priorizando la vacunación del personal de salud,

fuerzas de seguridad y de las personas denominadas de riesgo, entre las que se encuentran las personas mayores de 60 años. **De las personas encuestadas, a principios de agosto de 2021, el 52,6% manifestó haber recibido las dos dosis, mientras que el 40,7% refirió haber recibido solo una dosis.** Entre los que no se vacunaron, el 4% manifestó no querer recibir la vacuna, y un 2,6% no haber podido vacunarse. Sin embargo, si se consideran quienes tienen una o dos dosis, puede reconocerse que **9 de cada 10 personas mayores accedió a la vacunación.**

Gráfico N° 25



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Asimismo, esta campaña de vacunación es voluntaria, y para acceder a la misma, al menos en un inicio, ha sido necesario inscribirse de forma virtual, para acceder a un turno. Como se ha dicho en otros apartados, la población objeto de este estudio manifiesta tener dificultades en el uso de dispositivos tecnológicos para realizar algunas operaciones. Es por esto que resultó importante consultar a los/as encuestados/as **cómo realizaron el trámite de inscripción a la vacuna.** En este sentido, más de la mitad (65,8%) refirió que el trámite de inscripción se lo realizó un familiar o amigo, un 7,1% manifestó que se lo realizaron en una dependencia estatal y el 6,7% que lo realizó de forma presencial. **Solo el 20,4% manifestó haber realizado el trámite por la web ellos/as mismos/as.** Esto demuestra una vez más, la necesidad de asistencia tecnológica que tiene esta población para resolver hoy cuestiones fundamentales de su vida.

Gráfico N° 26

Trámite de inscripción a la vacunación



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Al consultar sobre la **percepción que tienen las personas mayores sobre la vacuna del COVID-19**, el **82,1% de los/as encuestados/as la valoró de manera positiva**, un 11,3% indiferente y un 6,6% la percibe como negativa, que en parte se corresponde con las personas que manifestaron no querer vacunarse.

Gráfico N° 27

Percepción sobre la vacuna contra el Covid



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En conclusión, el derecho a la salud implica la posibilidad concreta y real del acceso a la misma, para un resguardo integral de la vida de las personas en general, y de esta población en particular. Durante la pandemia, el acceso y la gestión de la salud enfrentó algunos obstáculos referidos a las particularidades del contexto. Pero también a dificultades propias de las personas mayores, como la insuficiencia de

ingresos y las dificultades para el acceso al mundo digital, dimensiones desarrolladas en otros apartados de este estudio.

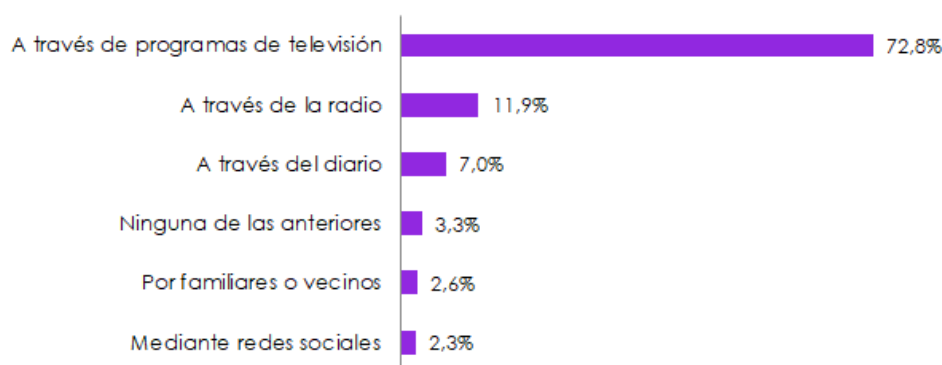
Es por ello importante destacar que, siendo esta población una de las que presenta mayores riesgos ante el COVID-19, la mayoría de las personas encuestadas se encuentra vacunada y poseen una percepción positiva de la misma.

E. El acceso a la información en pandemia: fuentes y percepciones

La atención y el cuidado de la salud depende no solo del acceso a la atención médica, sino también de la posibilidad de contar con información precisa sobre la naturaleza de las amenazas y los medios para protegerse. En el contexto actual esto se vuelve un recurso cada vez más valioso para la organización y el desarrollo de la vida cotidiana de las personas. En este sentido, en una sociedad dónde las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) vienen ocupando un lugar preponderante en relación a los medios y canales de difusión de contenidos, noticias e información en general, se indagó sobre las fuentes que habitualmente utilizan las personas mayores para informarse en relación al momento de pandemia. **La vía principal de información que utilizan es la televisión**, especialmente los programas de noticias (72,8%). En menor medida, el 11,9% manifestó informarse a través de la radio, seguido de quienes indicaron el uso del diario con el 7%. **Más del 90% de las personas mayores siguen utilizando los medios clásicos de comunicación**, siendo escaso el porcentaje que usa las redes sociales o portales web para tener acceso a la información (2,3%).

Gráfico N° 28

Principal fuente de información



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Que los gobiernos y medios de comunicación compartan información clara, fiable y en formatos accesibles resulta de suma importancia en el contexto actual, para combatir la información falsa y prevenir problemas de salud y pánico en la población. **Aproximadamente 8 de cada 10 personas mayores encuestadas,**

considera que es necesario ampliar y mejorar la información respecto a algún aspecto relacionado con la pandemia y la enfermedad del COVID-19, frente a 2 de cada 10 que considera que la misma es suficiente.

El 34,8% considera necesario profundizar la información sobre la vacunación; el 30,5% sobre los cuidados y prevención del COVID-19; y, el 19,9% respecto a las secuelas de la enfermedad. El 18,2% señala que la información disponible actualmente es suficiente. Por último, un 12,6% de las personas consideró necesario mejorar la comunicación respecto a los grupos de riesgos, y el 11,3% restante sobre los síntomas y testeos.

Gráfico N° 29



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

En síntesis, el derecho de acceso a la información, entendido como el derecho a buscar y recibir información clara y veraz, se vuelve fundamental para organizar la vida cotidiana en el contexto actual. Las posibilidades de acceso a diversos medios para mantenerse informado y las valoraciones sobre la misma realizada por las personas mayores encuestadas muestran que esta es una población que mayormente se mantiene informada a través de los medios clásicos de comunicación y consideran que es necesario ampliar y mejorar la información respecto a algunos aspectos relacionados con la pandemia y la enfermedad del COVID-19.

F. El impacto de la pandemia en la vida cotidiana de las personas mayores

Indudablemente la pandemia a nivel mundial ha modificado sustancialmente la realidad cotidiana de las personas y de la sociedad en general. Sin embargo, el impacto que ha provocado no ha sido el mismo en todos los sectores y grupos poblacionales. En este sentido, las personas mayores, en tanto consideradas uno de los principales grupos de riesgos, se ha visto como uno de los segmentos sobre los cuales las medidas de aislamiento y distanciamiento social han calado profundamente. Por tal razón, resultó de interés conocer ***qué aspectos o áreas de la vida personal y social de la población adulta mayor, ha impactado más fuertemente el contexto de pandemia.*** De esta manera, más de la mitad de las personas encuestadas (54,6%) sostuvo que la principal dificultad que debió afrontar en el contexto de pandemia fue el sostenimiento de los vínculos familiares, principalmente cuando las reuniones de manera presencial fueron interrumpidas. En este sentido, pareciera que la posibilidad de suplantar los encuentros físicos con familiares no convivientes a través de la virtualidad no fue alternativa que les permitiera a esta población “sentirse” vinculado o en contacto con su familia.

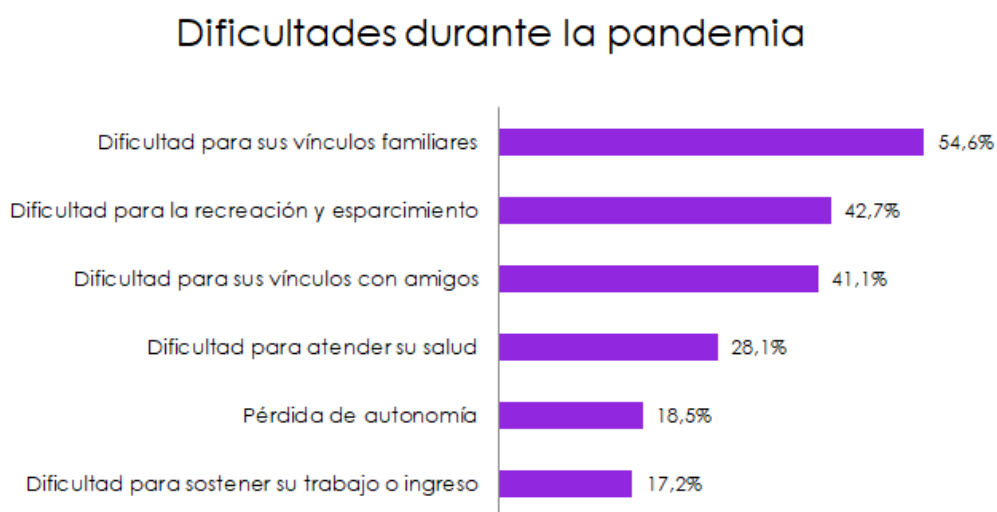
Un segundo aspecto que reconocieron fue el no poder realizar actividades de recreación y esparcimiento (42,7%), en tanto actividades placenteras y de disfrute que por lo general se desarrollan en ámbitos con otros/as; y funcionan como fuente de estimulación, permitiéndoles consolidar hábitos activos y saludables y prevenir la dependencia. Con cercana proporción, el 41,1% señaló la imposibilidad de mantener vínculos con amigos/as, en muchos casos personas dentro de la misma edad generacional y grupos de riesgos.

Por su parte, la atención de la salud fue otra de las dificultades reconocidas por la población adulta mayor, con el 28,1%. Como se menciona en el apartado que aborda este tema, estas dificultades claramente están asociadas a la reestructuración del sistema de salud, tanto público como privado, debido a la situación socio-sanitaria causada por la pandemia. Una menor proporción, el 18,5%, considera que el contexto actual le ha significado una pérdida de autonomía personal y, consecuentemente, una mayor dependencia respecto a otras personas (familiares, vecinos, amigos). Probablemente esta situación se deriva de muchas de las anteriores dificultades mencionadas, ya que el ser consideradas dentro de los grupos de riesgo, puede haber

significado una disminución de su independencia para trasladarse, resolver necesidades y funciones cotidianas y mantener activamente una vida social.

Por otro lado, un 17,2% de las personas consultadas ha mencionado que su dificultad primordial durante la pandemia fue la pérdida o interrupción de su actividad laboral. Este dato es significativo teniendo en cuenta que se trata de una población que, pese a tener la edad para jubilarse, aún así desarrollan una actividad laboral, como se ha mencionado en el apartado referido a ingresos.

Gráfico N° 30

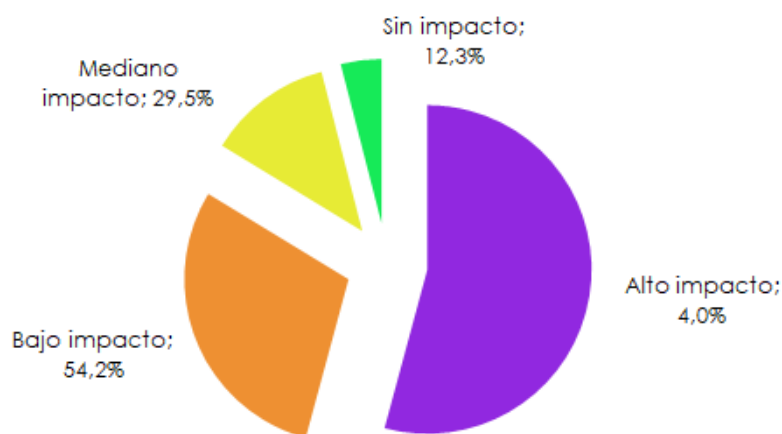


Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Teniendo en cuenta las dimensiones consideradas para conocer el impacto de la pandemia en la vida cotidiana de las personas mayores, como se ha referido anteriormente: salud, trabajo/ingresos, vínculos familiares, autonomía, amistades, recreación y esparcimiento; se elaboró en base a éstas una escala para medir la incidencia del contexto en relación a las afectaciones o dificultades identificadas. Para el caso de las personas que no tuvieron ninguna dificultad de las 6 dimensiones consideradas, se estableció el indicador de *Sin Impacto*; para aquellos/as que se vieron afectados en 1 o 2 aspectos de su vida, el indicador es de *Bajo Impacto*; quienes tuvieron 3 y 4 dificultades, *Mediano Impacto*; y finalmente para aquellas personas mayores que se vieron afectados en 5 de 6 o en todos los aspectos considerados, el indicador es de *Alto Impacto*.

Gráfico N° 31

Índice de impacto de la pandemia



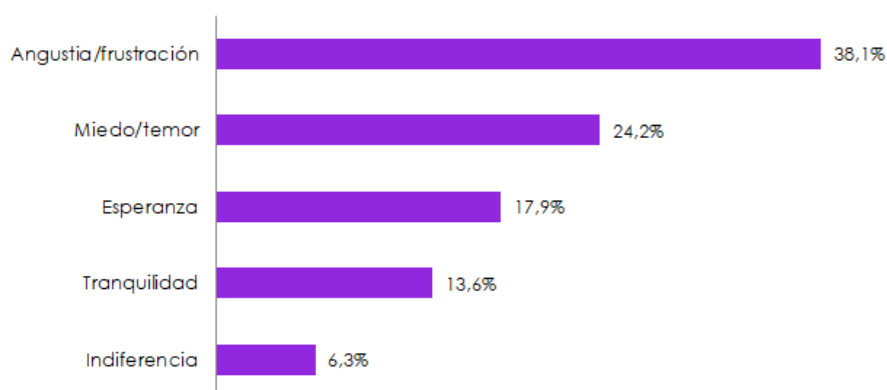
Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Cerca del 90% de las personas mayores se vió afectada por algún tipo de impacto negativo en su vida cotidiana debido a la pandemia, frente a un 12,3% que no tuvo impacto en los aspectos abordados en el estudio. De la población que se vió afectada, más de la mitad (54,2%) tuvo un bajo impacto, mientras que el 29,5% tuvo un impacto medio que afectó entre 3 y 4 aspectos de su vida, y el 4% restante, padece un alto impacto, en tanto la pandemia generó dificultades en casi todos los aspectos de su vida personal y social.

Otro aspecto a tener en cuenta para indagar sobre las consecuencias sobre la vida cotidiana de las personas mayores fueron **las emociones predominantes durante este segundo año de pandemia**. En general, **se observa que mayormente han sentido emociones negativas, la angustia y/o frustración (38,1%) y el miedo y/o temor (24,2%)**. Aparecen luego las emociones positivas y neutras, como la esperanza (17,9%), la tranquilidad (13,6%) y, finalmente, la indiferencia (6,3%).

Gráfico N° 32

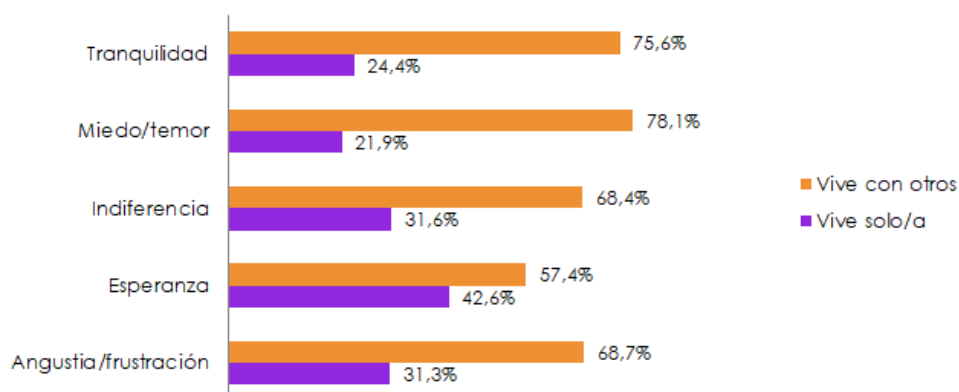
Emoción predominante



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

Se destaca que son las personas que conviven con otros/as las que reconocen con mayor frecuencia el miedo/temor (78,1%). En cambio, entre las que viven solas/as predomina la esperanza (42,6%). **Los datos demuestran que en los hogares dónde conviven distintas personas prevalecieron emociones más negativas, a diferencia de quiénes viven solos/as que primaron emociones positivas o neutras** en primer y segundo lugar.

Emoción predominante según convivencia



Elaboración propia del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo.

También, se consultó a las personas mayores encuestadas sobre sus deseos para cuando termine la pandemia y/o las restricciones. De esta manera, la mayoría de los/as consultados refirieron querer viajar y/o irse de vacaciones y visitar a su familia y amigos/as. Estos deseos se relacionan con las principales áreas de la vida sobre las que ha impactado la pandemia, dimensión analizada al principio de este apartado, y que refiere a la posibilidad de hacer efectivo su derecho al esparcimiento y el sostenimiento de los vínculos sociales y familiares.

Además se mencionan los deseos de pasear; volver a la vida normal; sentir tranquilidad; realizar cursos, talleres o actividades de esparcimiento; y trabajar. Estos deseos se consideran factores protectores frente a las situaciones de incertidumbre que pueden provocar la pandemia, entendiéndose como un intento de movimiento o salida de una situación de malestar y/o inquietud que representa la situación sociosanitaria actual.

En resumen, la pandemia ha cambiado la vida y costumbres de toda la población, produciendo incertidumbres, presiones económicas, distanciamiento de vínculos afectivos y nuevos temores. Las personas mayores, particularmente, han tenido que enfrentar diversos obstáculos para sostener su vida cotidiana, y reconocen que los mayores impactos se relacionaron con el sostenimiento de sus vínculos familiares y sociales y la realización de actividades de esparcimiento. Esta situación, a su vez, ha producido emociones predominantemente negativas en esta población (angustia/frustración y miedo/temor). Sin embargo, aún ante estas situaciones, las

personas mayores han expresado deseos, los cuales implican viajar, pasear y reencontrarse con familiares y amigos. La importancia de estos radica en que funcionan como un motor que lleva a las personas a atravesar las situaciones conflictivas y angustiantes traídas por la pandemia.

En este sentido, tanto el reconocimiento de las dificultades o impacto de la pandemia como los deseos expresados dan cuenta de derechos que durante la pandemia las personas mayores vieron limitados y, probablemente, esto haya revalorizado la importancia de los mismos en su vida cotidiana.

V. Consideraciones finales

A. Principales resultados

A continuación se exponen los aspectos más relevantes obtenidos a partir del segundo estudio sobre las condiciones de vida de las personas mayores en la ciudad de Córdoba, llevado a cabo por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. En esta oportunidad se tuvo como objetivo indagar acerca del acceso a derechos y las nuevas barreras y desafíos en este período de la pandemia.

De las personas que contestaron la encuesta el promedio de edad fue de 72 años. De manera intencional se buscó una mayor proporción de mujeres (60,3%) que de varones (39,7%). De cada 10 personas mayores entrevistadas, 7 conviven con otras personas y 3 están viviendo actualmente solos/as. Por otro lado, el alcance de la población que conforma la muestra reúne personas pertenecientes a más de 90 barrios de la ciudad de Córdoba.

En cuanto a las principales dimensiones consideradas, se destaca:

- La mitad de los hogares donde viven las personas mayores cuentan con **conexión a internet domiciliario**. De los dispositivos tecnológicos predomina el uso de **telefonía celular**, con conexión a ese servicio. Destacándose que en ambas variables el acceso se encuentra mayormente en hogares en donde hay otros que conviven con esta población. A diferencia de lo que sucedió con otros grupos poblacionales, la pandemia no se tradujo en una amplia inversión sobre el equipamiento tecnológico para esta población. Las **funciones** más utilizadas por las personas mayores se **relacionan con la comunicación e interacción con otros** (mensajes, llamadas o videollamadas). Además, 6 de cada 10 personas encuestadas manifestaron contar con la ayuda de un familiar adulto para realizar estas funciones; mientras que 1 de cada 10 no contarían con algún tipo de asistencia.
- **De las personas encuestadas, 2 de cada 10 ha recibido algún intento de estafa por medios virtuales**, lo que vuelve a esta población particularmente vulnerable. En esta línea, 8 de cada 10 poseen la percepción de que estas prácticas se han incrementado en el último tiempo.

- En cuanto a los **ingresos**, los/as encuestados/as manifestaron que sus principales fuentes son la jubilación y/o el trabajo, percibiendo actualmente que sus ingresos son insuficientes para afrontar su economía cotidiana. Las dificultades relacionadas a este aspecto se encuentran enmarcadas en el contexto actual de pandemia y algunas de ellas directamente asociadas con las medidas de prevención dispuestas por el Estado (restricciones de circulación y uso del transporte público, recomendaciones de aislamiento para personas consideradas “de riesgo”).
- Con respecto al **acceso a la salud**, 9 de cada 10 de las personas mayores encuestadas cuenta con cobertura de salud, aunque solo 4 poseen un servicio de emergencia médica. Más de la mitad manifestaron tener una enfermedad y tomar alguna medicación, reconociendo mayormente no haber tenido dificultades para adquirirla en este último tiempo.
- La **gestión y atención de la salud** durante la pandemia ha adquirido características particulares debido al contexto. De las personas encuestadas 2 de cada 10 manifestó haber requerido atención médica durante este tiempo, y la mitad reconoció haber tenido alguna dificultad para acceder a la misma, relacionadas principalmente con la dificultad de atención; las restricciones de circulación; la virtualidad; el desconocimiento sobre dónde recurrir; etc.
- En referencia a la **vacunación**, más de la mitad ha recibido ayuda de un familiar o un amigo para realizar el trámite de inscripción. Asimismo, 5 de cada 10 personas se ha vacunado con dos dosis, mientras que 4 de cada 10 manifestó haber recibido solo una dosis. Más del 80% de las personas entrevistadas tiene una percepción positiva sobre la vacuna contra el COVID-19.
- Con respecto al **acceso a la información en pandemia**, las personas mayores utilizan los medios clásicos de comunicación (televisión, radio, diarios). Ante esto, 8 de cada 10 personas encuestadas, considera que es necesario ampliar y mejorar la información respecto a algún aspecto relacionado con la pandemia y la enfermedad del COVID-19, frente a 2 de cada 10 que considera que la misma es suficiente.
- Sobre el **impacto de la pandemia** en la vida personal y social de las personas mayores, 9 de cada 10 manifestaron haber atravesado dificultades, que van desde la ausencia de los vínculos familiares y amistades, el impedimento de

realizar actividades recreativas, la atención de la salud, y la dificultad para realizar su actividad laboral. Las emociones predominantes que las personas mayores refirieron tener son mayormente negativas, como angustia y/o frustración y miedo o temor. Aún ante estas situaciones, las personas encuestadas han expresado deseos, en su mayoría, positivos, los cuales implican viajar, pasear y reencontrarse con familiares y amigos.

B. Desafíos para re-pensar la accesibilidad a derechos de las personas mayores

Se ha procurado ofrecer una caracterización respecto a las condiciones de vida y accesibilidad a ciertos derechos de las personas mayores en el contexto actual de pandemia, reconociendo que esta situación ha provocado una reconfiguración de la vida cotidiana en la sociedad en general, y de modo particular, en este segmento de la población considerado como uno de los principales grupos de riesgo ante el COVID-19. A continuación se esbozan algunas sugerencias y desafíos que se extraen de la interpretación de los datos, con el fin de ofrecer orientaciones en el contexto actual para el accionar de organismos estatales y organizaciones sociales que atienden a dicha población.

Si bien el acceso a la conectividad y las nuevas tecnologías de la información y comunicación no constituye una preocupación exclusiva de las personas mayores; es posible afirmar que el vínculo con la misma presenta características singulares que merecen ser consideradas, dada la centralidad que esto ha cobrado en la vida cotidiana durante la pandemia. En este sentido, se vuelve necesario pensar la accesibilidad digital más allá de la conectividad a internet y a dispositivos tecnológicos, para re-pensarla también en función de aprendizajes y saberes que cuentan para desenvolverse en entornos virtuales. Las brechas digitales son también generacionales, las personas mayores se hallan en una situación de desventaja frente a otros grupos etarios, dada su tardía inserción y apropiación del mundo tecnológico y digital.

En relación a este punto, nos preguntamos acerca de las reales posibilidades de acceso a una verdadera ciudadanía digital por parte de las personas mayores, cuando poseen escasos saberes y recursos para manejarse autónomamente en la virtualidad. Resulta entonces necesario, fortalecer la inclusión de las personas mayores en el mundo digital, adecuando plataformas, facilitando trámites y gestiones online, ofreciendo programas de capacitación y acompañamiento para el desempeño digital. Cuestiones todas que hacen a un vínculo más amigable de esta población con el manejo de las TICs, y a su vez podrá favorecer su autonomía personal, participación social y les permitirá manejarse en entornos digitales de manera más segura y menos vulnerable a las estafas virtuales.

Otro aspecto relacionado al escaso vínculo con el mundo digital ha sido observado como un condicionante para el pleno desarrollo de su vida social, familiar y cultural, dado que el acceso a la recreación, al arte, el entretenimiento, etc., constituyeron también cuestiones que en el contexto de pandemia pasaron mayormente por la difusión en formatos digitales. Resulta vital tener en cuenta que el impedimento de realizar actividades de disfrute con otras personas, de esparcimiento, de desarrollo personal, ha impactado en la salud mental y emocional de las personas mayores, y ello constituye una dimensión fundamental para reconstituir sus derechos a la recreación, a la participación comunitaria y a una vida saludable. Esto también constituye un desafío a incorporar en las acciones que se promuevan para esta población hacia un escenario post-pandemia.

En relación a esto último, frente a la pregunta sobre los intereses o deseos inmediatos de las personas mayores luego de culminar las restricciones impuestas por la pandemia, la gran mayoría mencionó “viajar, salir, pasear, visitar personas o lugares, desarrollar actividades artísticas o recreativas, participar de un grupo o centro de jubilados, aprender algo nuevo, etc.”. En todos los casos, las actividades dan cuenta de derechos que durante la pandemia las personas mayores vieron interrumpidos, imposibilitados de ejercerlos, y que probablemente esto haya revalorizado la importancia de los mismos en su vida cotidiana; y ello se expresa como lo primero y más deseable a retomar por esta población en este momento. Resulta fundamental entonces, propiciar en el corto plazo espacios e instancias dirigidas específicamente para las personas mayores, quienes padecieron de modo singular el aislamiento y distanciamiento social, que puedan promover y restituir los derechos al juego, al arte, a la recreación, al turismo, de manera segura y cuidada para esta población.

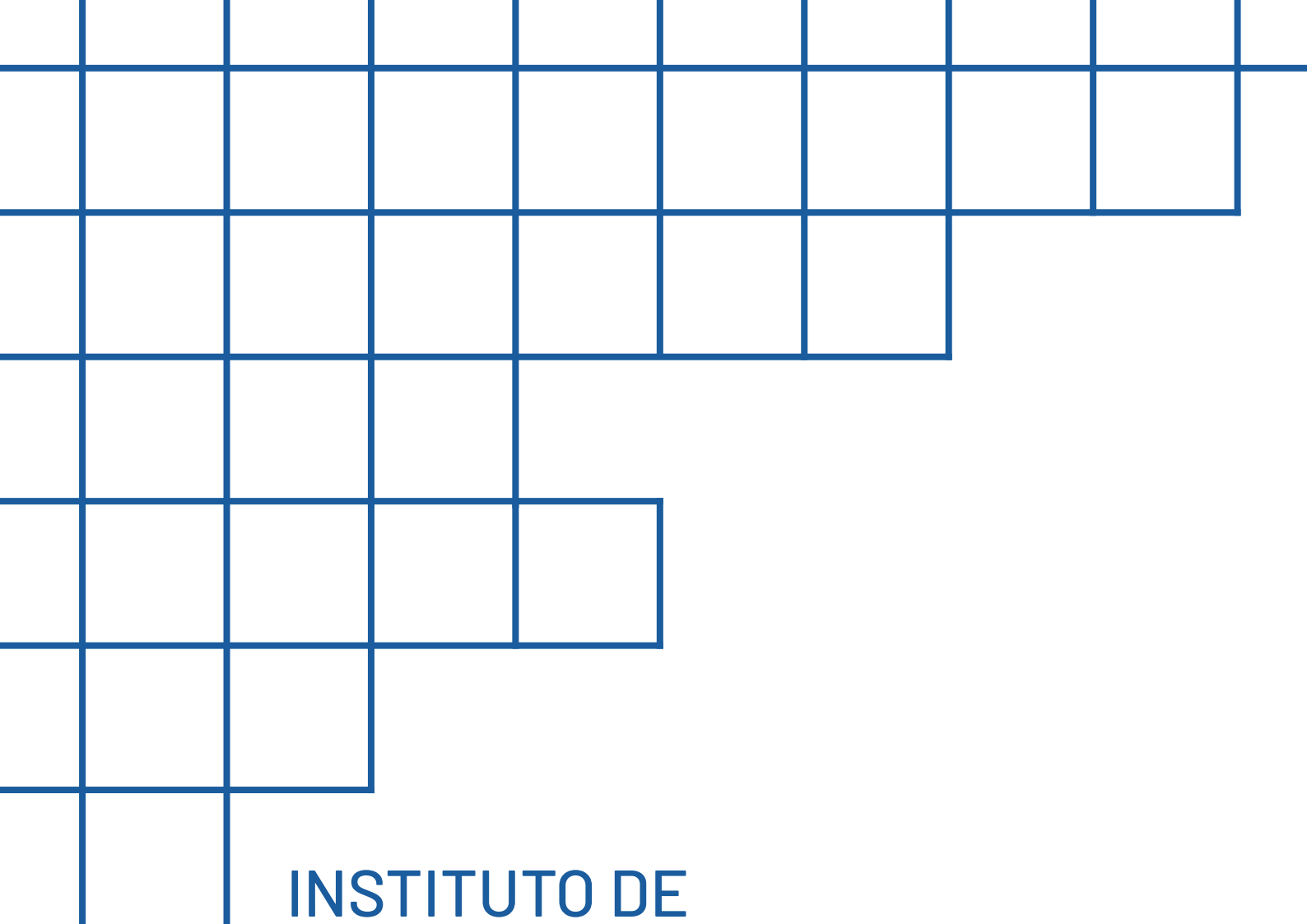
VI. Referencias bibliográficas

- Amadasi, E. (2015) Cultura democrática, confianza institucional, participación social y seguridad ciudadana. Una mirada sobre el modo en que las personas mayores piensan, evalúan y practican la democracia en la Argentina actual. <http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/2015-Obs-Barometro-Personas-Mayores-Boletin-2.pdf>
- Amadasi, E. (2016) Las personas mayores en la Argentina actual: ¿vivir solo es un factor de riesgo para la integración social? <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/8178/1/personas-mayores-argentina-actual-2016.pdf>
- Amadasi, E. y Cicciari, M. R. (2019) Los servicios bancarios en las personas mayores. http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2019/2019-OBSERVATORIO-PM-INFORME%20TECNICO_SERVICIOS-BANCARIOS.pdf
- Amadasi, E. y Tinoboras, C. (2015) Condiciones de vida e integración social de las personas mayores: ¿diferentes formas de envejecer o desiguales oportunidades de lograr una vejez digna? <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/8178/1/personas-mayores-argentina-actual-2016.pdf>
- Amadasi, E. y Tinoboras, C. (2016) El desafío de la diversidad en el envejecimiento. Familia, sociabilidad y bienestar en un nuevo contexto. http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/2016_Obs_Barometro_Personas_Mayores.pdf
- Barahona, M. (2020) El acceso a la información pública en tiempos de coronavirus. <https://fundara.org.ar/el-acceso-a-la-informacion-publica-en-tiempos-de-coronavirus/>
- Cardozo, C., Martín, A. y Saldaño, V. (2017) Los adultos mayores y las redes sociales: Analizando experiencias para mejorar la interacción. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6089345.pdf>
- CEPAL (2020) Informe Especial COVID-19 N°7. Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550_es.pdf

- Fundación Navarro Viola (2021) La soledad desde la perspectiva de las Personas Mayores. Un estudio cualitativo. https://fnv.org.ar/wp-content/uploads/2021/07/SOLEDAD_FIN-para-Web-por-pa%CC%81gina.pdf
- Huenchuan, S. (2013) Perspectivas globales sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, 2007-2013. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35929/1/LCW566_es.pdf
- Macias, A. y Álava, L. (2021) Conectividad en tiempos de pandemia en el adulto mayor Centro Gerontológico Santa Gema de Galgani. Socialium,5(2), 266-281. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/929/1167>
- Martínez Pérez, T. J., Martínez Sosa, J. B., & González Aragón, C. M. (2020). Las Personas Adultas Mayores en tiempos de la COVID-19: una mirada diferente. Revista Conrado, 16(77), 239-243. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n77/1990-8644-rc-16-77-239.pdf>
- Organización de los Estados Americanos (2015) Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/275347/ley27360.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2015) Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf
- Sunkel, G. y Ullmann, H. (2019) Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. Revista de la CEPAL N° 127. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/RVE127_Sunkel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tinoboras, C. (2018) Condiciones de vida de las personas mayores. Acceso y desigualdad en el ejercicio de derechos (2010-2017). http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2018/Condiciones%20de%20vida%20de%20las%20personas%20mayores_OCT2018%2026-10.pdf

- Tinoboras, C. y Amadasi, E. (2017) Los problemas económicos de las personas mayores. Una aproximación a las múltiples dimensiones de su vulnerabilidad.
http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/2017_Observatorio_BPM_Los_Problemas_Economicos.pdf
- Vilte, D., Martín, A., Gaetan, G. y Saldaño, V. (2014) Favoreciendo el acceso a la web: experiencias con usuarios mayores de la región patagónica.
<https://publicaciones.unpa.edu.ar/index.php/ICTUNPA/article/view/554/533>



INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA - IPADEP

El Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo (IPADEP) creado en el año 2016, se aboca a la formación y difusión de estrategias preventivas en conductas adictivas, procurando facilitar una respuesta integral a la problemática del consumo de sustancias.

OBJETIVOS

- Planificar, implementar y evaluar estrategias de fortalecimiento de habilidades personales y sociales en jóvenes y niños/as que asisten a Instituciones educativas de la provincia de Córdoba. Promover estrategias comunitarias de Promoción de la salud y ocupación del tiempo libre tendientes a reducir factores de vulnerabilidad y potenciar factores de fortalecimiento comunitarios locales.
- Favorecer el trabajo en red con otras Instituciones y organizaciones públicas a fin de procurar una adecuada atención y derivación de personas con consumo problemático de drogas.
- Generar estrategias comunicacionales que faciliten la sensibilización e información sobre conductas de consumo en la población cordobesa.
- Potenciar el conocimiento de la problemática del consumo de sustancias psicoactivas, a partir de la investigación local.

FUNCIONES

Las principales funciones son la capacitación y sensibilización a diferentes grupos poblacionales:

- **Estrategias de Prevención Comunitaria:** para referentes municipales, de ONG, grupos de padres, líderes religiosos, organizaciones deportivas y culturales, interesados en trabajar en propuestas preventivas que faciliten a los integrantes de la comunidad elegir y sostener estilos de vida saludables.
- **Foros de participación, opinión y propuestas:** "La juventud toma la palabra para hablar sobre Drogas". Los foros de Jóvenes son dispositivos centrados en promover procesos innovadores de implicación, participación y protagonismo, que faciliten la construcción de pensamientos críticos y creativos de los participantes. Partiendo de la premisa de que los jóvenes, son poseedores de experiencias y conocimientos valiosos. La propuesta consiste en generar un espacio donde dichos conocimientos se potencian, expresen y sirvan como insumo para planificar otras acciones vinculadas a la Prevención de Adicciones.
- **Conferencias con Profesionales y referentes locales en la temática:** En el marco de estrategias de prevención y sensibilización se proponen diferentes conferencias con profesionales expertos en la materia y referentes sociales con el propósito de informar a la comunidad en general sobre diferentes temáticas de actualidad.
- **Estrategias de recreación y utilización del tiempo libre:** Promoción y facilitación de espacios donde los niños y jóvenes pueden entrenar sus habilidades cognitivas, sociales y personales; visualizar alternativas de ocio y tiempo libre; facilitar el ejercicio de valores y construir un proyecto de vida.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

En virtud de la situación acaecida en este año 2021, desde el Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba (IPADEP), se mantuvo la modalidad de trabajo virtual, exclusivamente durante el primer semestre, continuando con las propuestas de acción con la finalidad de lograr el cumplimiento de las metas previstas en el año 2021, teniendo en cuenta las condiciones y recursos disponibles.

A partir del segundo semestre, con las flexibilizaciones a nivel provincial, se continuó trabajando de manera híbrida.

Por tal motivo la diagramación, planificación e implementación de cursos, foros, presentaciones, conversatorios y demás actividades aquí descritas, se desarrollaron vía online a través de las plataformas Zoom y Meet, whatsapp, video llamadas, mails y llamadas telefónicas, de acuerdo a la pertinencia de cada una.

En el marco de las actividades se generaron textos, videos, encuestas a través de la plataforma de google y diferentes piezas gráficas que facilitaron la comunicación y el contacto con los diferentes públicos.

GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2021

JÓVENES	→	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de Prácticas y pasantías. - Universidad Nacional de Córdoba. - Secretaría de extensión universitaria. - Universidad Siglo XXI.
USUARIOS DE DROGAS	→	Comunicación directa a través de la línea de orientación en adicciones, y el enlace de usuarios con instituciones que proveen servicios de asistencia.
CIUDADANOS	→	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al público Defensor del Pueblo, en relación al tema de las adicciones e inscripción de ciudadanos en plataforma CIDI para acceder al turno de vacunación contra el COVID 19. - Centro Comunitario de Mediación. Asesoramiento en mediaciones vinculadas a problemas de salud mental y adicciones.
PÚBLICO EN GENERAL	→	Entrevistas radiales y televisivas a la directora Lic. Lucrecia Esteve, del Instituto de Prevención de Adicciones de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba - IPADEP, tanto en el interior de la Provincia como medios de la capital.
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	→	Comunicación directa con directivos, docentes y alumnos, principalmente a través de los FOROS EDUCATIVOS.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2021

- **Atención al Público.** De febrero a julio del 2021.

Atención al ciudadano en la sede del Defensor del Pueblo. Colaborando con la inscripción a la vacunación en sistema CIDI, para acceder al turno.

- **Mediaciones.** De noviembre de 2020 a noviembre de 2021.

Presencial, en el Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Dirigidas a ciudadanos con problemáticas de salud mental y adicciones.

- **Servicio de orientación en adicciones.** 30 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021.

Recepción de consultas del área via WhatsApp.

- **Participación de la mesa de Salud Mental y Adicciones del Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba.** Frecuencia quincenal, de marzo a noviembre de 2021.



Actividad realizada mediante la plataforma ZOOM, dirigida a psicólogos, representantes de instituciones gubernamentales y no gubernamentales con trabajo en adicciones.

- **Curso: Prevención comunitaria del consumo de sustancias.** Frecuencia quincenal, entre abril y mayo de 2021. Modalidad virtual, dirigido a referentes gubernamentales y comunitarios, representantes de organizaciones no gubernamentales o de base, organizaciones deportivas y culturales, líderes religiosos de localidades y comunas de la Provincia de Córdoba

- **Participación en las sesiones de COIPRED.** Frecuencia mensual, de abril a noviembre. Modalidad Virtual, dirigido a consejeros con trabajo en adicciones y organizaciones de base.

- **Pasantías.** Desde abril hasta noviembre de 2021.

Trabajo online y presencial. Estudiantes de psicología (10 alumnos) UNC., estudiantes de licenciatura en criminología y seguridad (3 estudiantes). Universidad Siglo XXI.

- **"Día Mundial sin Tabaco"** 31 de mayo.

Difusión del servicio de orientación que brinda el Instituto en las redes sociales institucionales. Dirigido al público en general.

- **Conversatorio: "Nuevos tiempos para la prevención nuevos jóvenes: diferentes abordajes preventivos en la actualidad".** Por Lic. Lucrecia Esteve

23 de junio – Modalidad presencial, en el Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba, dirigido a psicólogos representantes de instituciones gubernamentales y no gubernamentales con trabajo en adicciones.

- **Foro Prevención de Adicciones: "Consumo de drogas en el contexto actual"**

24 de junio de 2021 – Modalidad virtual, dirigido a alumnos de 6° año del Instituto Nuestra Sra. de Loreto, Inst. Monseñor de Andrea, Colegio Luterano Concordia y CENMA N°25. (Córdoba)

26 de agosto de 2021 – Modalidad virtual, dirigido a alumnos del CENMA N° 168, Inst. Nuestra Sra. de la Merced, Inst. Nuestra Sra. de Loreto. (Córdoba)

29 de septiembre – Modalidad virtual, dirigido a alumnos del IPEM 206 "Fernando Fader", Colegio San Luis Gonzaga, Instituto Nuestra Señora del Sagrado Corazón, Instituto Nuestra Señora de la Merced.

- **Foro: "Proyecto de vida: una instancia participativa para repensarnos en la nueva cotidianeidad"**

29 de julio de 2021 – Modalidad virtual, dirigido a alumnos de 3°, 5°, 6° año del Colegio Luterano Concordia, Inst. Monseñor de Andrea, Insti. Nuestra Sra. del Huerto, Inst. Nuestra Sra. de Loreto, Instituto Nuestra Sra. de Sagrado Corazón. (Córdoba)

9 de septiembre de 2021 – Modalidad virtual, dirigido a alumnos del CENMA N°168, Inst. Nuestra Sra. de la Merced, Inst. Nuestra Sra. de Loreto. (Córdoba)

- **Actualización de la guía de recursos en Instituciones de trabajo en adicciones. 5 de agosto de 2021.** Modalidad online. Instituciones públicas, privadas, ONG's y de base con trabajo en adicciones.

- **Encuesta: "Uso problemático de las nuevas tecnologías en el contexto actual".** 6 de agosto de 2021. Modalidad online, mediante Google forms. Dirigido a jóvenes vinculados al Programa de Pasantías y Prácticas.

- **Foro: "TIC: uso abusivo de las nuevas tecnologías en el contexto de pandemia"**

12 de agosto de 2021 – Modalidad virtual, dirigido a alumnos de 6° año del Instituto Nuestra Sra. de Loreto, Inst. Monseñor de Andrea, Colegio Luterano Concordia y CENMA N°25. (Córdoba)

- **Expocarreras 2021**

2 de octubre de 2021 – Modalidad presencial en la localidad de Cosquín, dirigida al público en general y estudiantes de los últimos años del secundario.



30 de octubre de 2021 – Modalidad presencial, en la localidad de Santa María de Punilla, dirigida al público en general y estudiantes de los últimos años del secundario.

• **Foro “Habilidades para la vida”**

4 de noviembre de 2021 – Modalidad presencial, en el Pabellón Argentina UNC, dirigido a alumnos de 5°, 6° año del Colegio Luterano Concordia, Inst. Monseñor de Andrea, Inst. Nuestra Sra. del Huerto, Inst. Nuestra Sra. de Loreto, Inst. Nuestra Sra. del Sagrado Corazón. (Córdoba)

• **Conversatorio: “Impacto de la digitalización en la salud psico-social”**

18 de noviembre de 2021 – Modalidad presencial, en el SUM del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, dirigido al público en general.



CONGRESOS, CONFERENCIAS Y FOROS

• *Pre congreso de Adicciones de la secretaria de Adicciones de la Provincia de Córdoba.* 30 de noviembre de 2021.

• *Jornada Capacitación en inclusión social. Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.* 17 de noviembre de 2021.

RESUMEN 2021

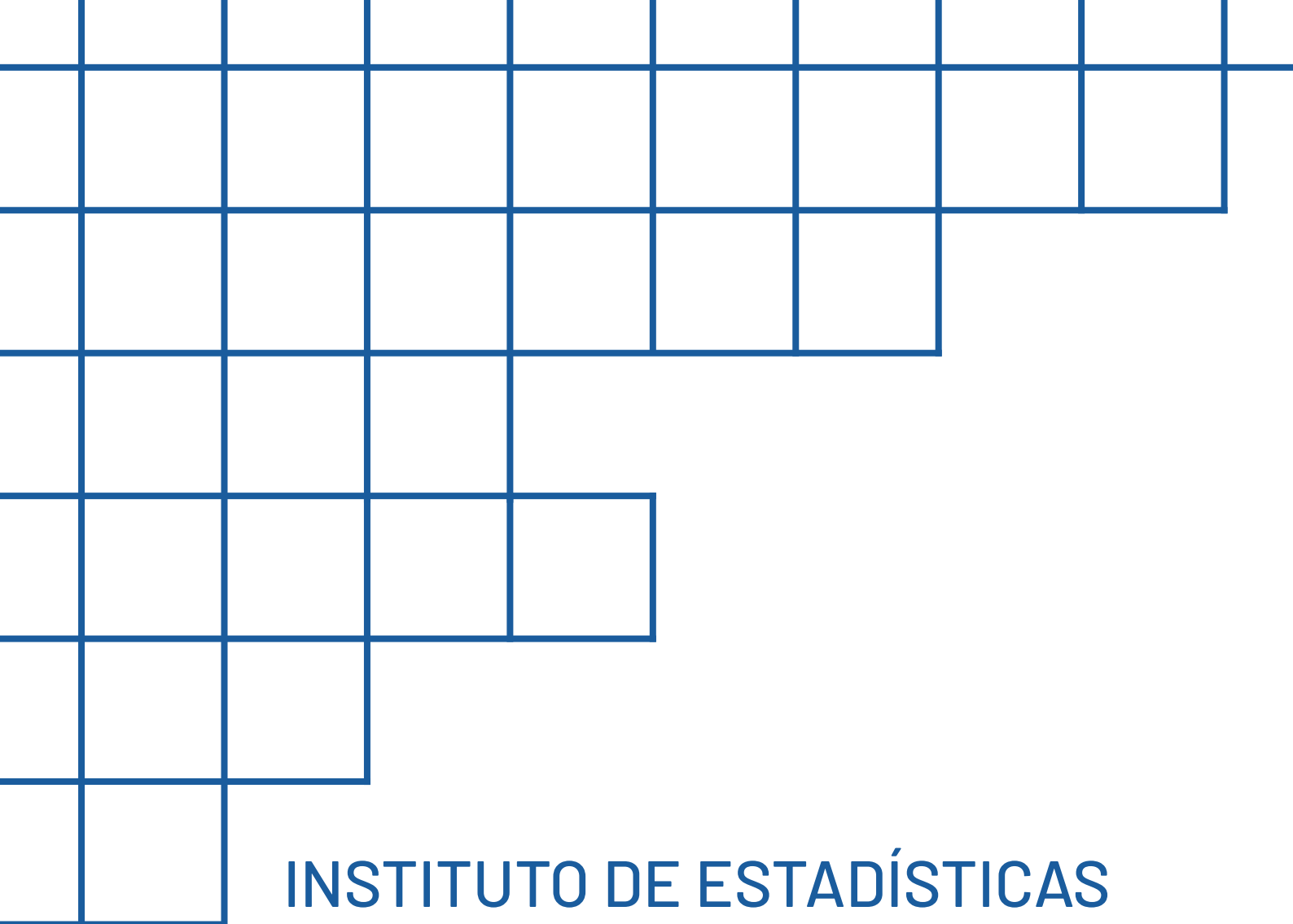
240 Estudiantes → de **16** Escuelas → en **7** Foros | **110** Asistentes → en **2** Conversatorios

70 Participantes → en **1** Curso

Participación en **10** encuentros de COIPIRED

Participación en **20** encuentros de la mesa de trabajo del Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba.

Convenio entre El Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y el Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba. “Nuevos tiempos para la prevención en nuevos jóvenes: diferentes abordajes preventivos en la actualidad”. Córdoba. 16 de junio de 2021



INSTITUTO DE ESTADÍSTICAS

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



INSTITUTO DE ESTADÍSTICAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA - INEDEP

El Instituto de Estadísticas se creó en el año 2012 con la misión institucional de formular índices representativos y socialmente relevantes para la Provincia de Córdoba.

OBJETIVOS

- **Obtener datos certeros y fidedignos sobre la realidad económica y social** y brindarlos a la sociedad para la toma de conciencia y de la definición de políticas públicas que se compadezcan con la realidad.
- **Investigar, formular y sugerir** a los organismos competentes metodologías y diseño operativos para la ejecución de actividades estadísticas.
- **Organizar, mantener actualizado y administrar los Programas** "Relevamiento de Precios", "Observatorio de Bienes y Servicios", "Desarrollo Local y Regional" y los que se creen en el futuro".
- **Intercambiar información** estadística, experiencias y conocimientos con Organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.
- **Difundir los datos, investigaciones e informaciones estadísticas** en cumplimiento de los objetivos fijados.

FUNCIONES

Bajo la órbita de este Instituto se lleva adelante el Programa de Relevamiento de Precios, el Observatorio de Bienes y Servicios y el Programa de Desarrollo Local y Regional.

- **Programa de relevamiento de Precios:** Se realiza desde el año 2008 un seguimiento semanal de los precios de la Canasta Básica Alimentaria en los principales supermercados e hipermercados de la ciudad de Córdoba. Con un enfoque social centrado en la realidad de los ciudadanos más necesitados, se efectúan reportes mensuales y un informe anual de la evolución del costo mínimo para alimentarse. A su vez, se elaboran publicaciones estacionales como la Canasta de Pascuas, la Canasta de Útiles Escolares, la Canasta de Brindis Navideño y el informe sobre el Costo de Estudiar en Córdoba.

- **Observatorio de Bienes y Servicios:** Monitorea la percepción de los usuarios de bienes o servicios, tanto provinciales como municipales. Entre los servicios se incluyen agua, gas y energía (provinciales), alumbrado, barrido y limpieza – ABL y transporte urbano (municipales), prestados directamente o a través de terceros.

También analiza la percepción ciudadana sobre la convivencia social (confianza interpersonal, respeto a las diferencias y resolución de conflictos), confianza en las instituciones (públicas y privadas), apoyo a la democracia y satisfacción con la democracia, entre otras materias.

- **Programa Desarrollo Local y Regional:** Este programa colabora con gobiernos locales y comunidades regionales en la formulación de diagnósticos participativos y planes estratégicos que apunten al desarrollo sostenible de sus respectivas localidades o regiones.

Se actualizan las prioridades para el desarrollo integral de Córdoba, un trabajo que sintetiza la visión de los actores políticos y sociales sobre el capital físico (vivienda, obras y servicios), la actividad económica (crecimiento, empleo y lucha contra la pobreza), capital humano (educación, salud y ambiente) y capital social (equidad, seguridad y convivencia) en la Provincia de Córdoba.

Además de los informes e investigaciones planteadas en los párrafos precedentes, INEDEP realiza trabajos estadísticos de diversa índole. También es el encargado de brindar soporte técnico a las diferentes áreas que conforman la institución del Defensor del Pueblo, proporcionando asesoramiento y apoyo técnico en la recolección, procesamiento de datos y en la posterior elaboración de informes.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

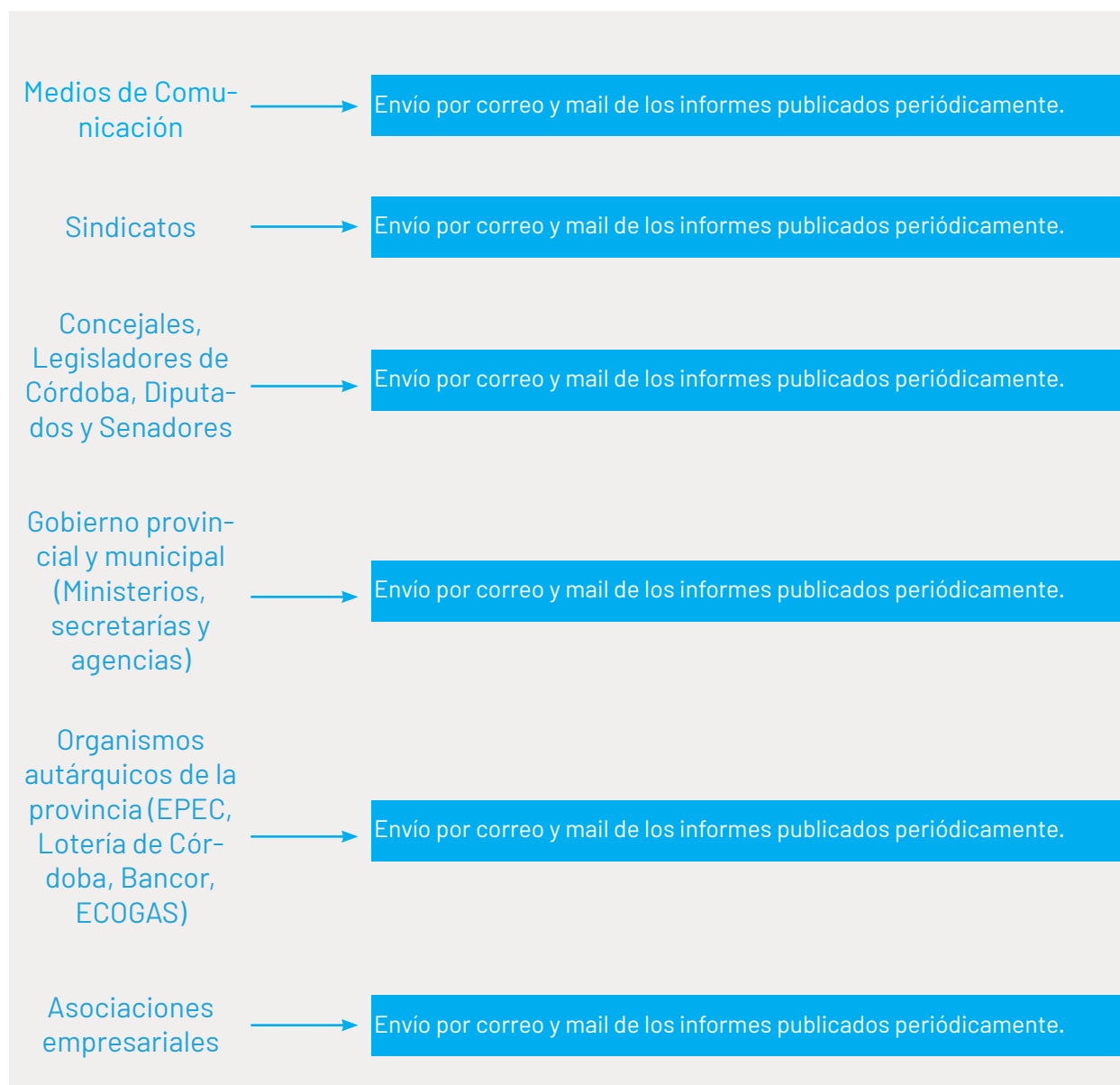
Durante la cuarentena se trabajó bajo la **modalidad de home office**, si bien se mantuvo la división de tareas habituales realizadas por cada uno de los integrantes del área, se incorporaron algunos cambios en la metodología.

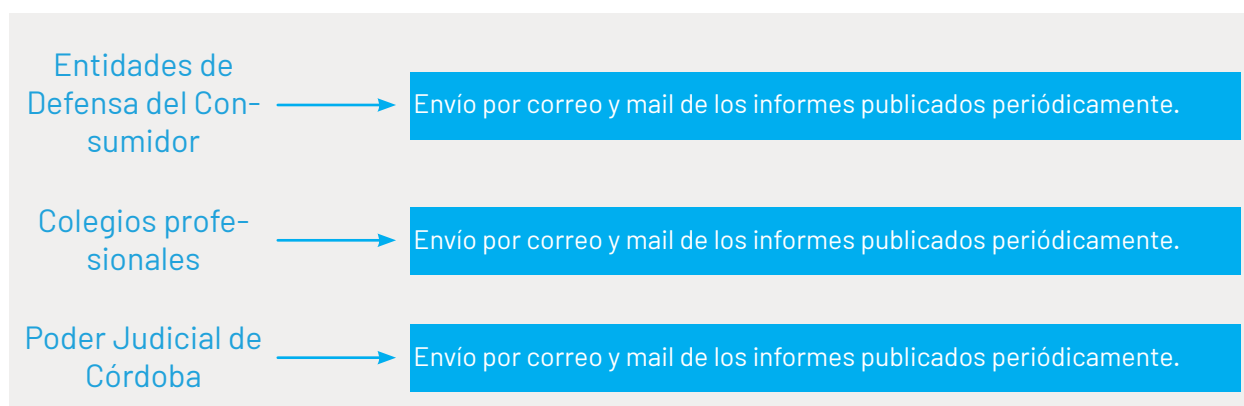
Más allá del contacto virtual permanente con el equipo de trabajo, se implementó un mecanismo envío de las actividades y avances semanales. En lo que respecta al seguimiento de las actividades e informes, se realizaron diferentes grupos de WhatsApp para estar en contacto permanente y trabajar en equipo. Las devoluciones de los informes se realizaron por mail o WhatsApp.

En el caso de los 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, Canasta de Útiles Escolares, Costo de estudiar en Córdoba, entre otros.

Durante este período se incorporaron una serie de encuestas, a través de la utilización de la plataforma de Google Forms, para conocer las percepciones de los ciudadanos con respecto a diferentes temáticas relacionadas con la pandemia.

GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2021





ACTIVIDADES DESTACADAS DE 2021

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

Desde el Instituto de Estadísticas, se realiza el **seguimiento permanente de la CBA y la CBT**, dado que las familias con ingresos menores a los valores de estas canastas serán considerados indigentes y pobres respectivamente. La determinación exacta y precisa de estas canastas es esencial, 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.

Para la elaboración de las canastas se adoptó la composición de la CBA relevada por el INDEC. Es decir, se tomaron tanto los productos como el consumo mensual sugerido por el organismo oficial. Si bien el INDEC actualizó su metodología, desde el INEDEP se mantienen los criterios de relevamiento a los fines de sostener la comparabilidad temporal de los datos.

Cada mes se observan los menores precios de los productos en determinada cantidad, sin atender a las marcas y desestimando las ofertas eventuales. El relevamiento semanal se efectúa todos los lunes, martes y miércoles en ocho grandes supermercados de la Ciudad de Córdoba de forma presencial. A partir del mes de marzo, con motivo de la pandemia, los relevamientos se realizaron online a través de la plataforma de precios claros y las páginas web de los supermercados.

A partir de agosto de 2014, el INEDEP impulsó la creación de una **CBA apta para celíacos**, con el objeto de conocer los gastos extras que debe afrontar una persona celíaca y una familia con un integrante celíaco.

La enfermedad celíaca se caracteriza por la intolerancia al gluten, presente principalmente en el trigo, la avena, la cebada y el centeno. En Argentina, el 80% de los alimentos procesados industrialmente contienen gluten. Incluso aquellos que no lo contienen pueden tener contacto con él en algún momento de su elaboración y dar lugar a una contaminación cruzada. Por ello, los productos deben tener en sus envases o envoltorios la leyenda "Libre de gluten" y el logo "Sin TACC" (Trigo, Avena, Centeno, Cebada) según lo establece la Ley Nacional de Celiaquía N° 26.588.

Para la elaboración de este informe, se toma como referencia la una Guía de Alimentos y Medicamentos Libres de Gluten, confeccionada según las exigencias del Código Alimentario Argentino (CAA), y es tomada por el INEDEP como referencia para la elaboración de la CBA apta para celíacos.

• Comparación Canasta Básica Alimentaria, Canasta Básica Total y Salario Mínimo, Vital y Móvil.

Con motivo de conocer la evolución del poder adquisitivo de los ciudadanos en los últimos años, el INEDEP realizó a partir del mes de mayo una **comparación entre la CBA, la CBT y el Salario Mínimo, Vital y Móvil (SMVM)**.

Una vez calculado el valor total de la CBA y la CBT, estas pueden ser utilizadas para medir el poder adquisitivo de los ciudadanos. Es decir, se evalúa la capacidad de compra que tienen las personas a partir de sus ingresos. Particularmente, en este informe se consideró el ingreso mínimo que determina la ley: el Salario Mínimo, Vital y Móvil (en adelante SMVM). De esta manera, resulta de gran importancia evaluar cuál es la relación que mantienen los costos de la CBA y CBT en comparación con el SMVM. Todos los valores de las canastas mencionadas en este informe se refieren a un hogar 4, compuesto por un varón de 35 años, una mujer de 31, una niña de 8 y un niño.

• Precios Congelados

“Precios Congelados” es una resolución publicada en el boletín oficial del Estado Nacional a través del cual se retrotraen los precios de 1432 productos al 1 de octubre de 2021, y que rige a partir del 7 de noviembre de 2021 durante 90 días, es decir hasta el 7 de enero de 2022. Este acuerdo estableció la fijación temporal de precios máximos de venta al consumidor en todo el territorio nacional, para todos los productores, comercializadores y distribuidores de dichos artículos. En esta oportunidad, 299 productos coincidieron con las presentaciones de la Canasta Básica Alimentaria los cuales se dividen en 3 rubros.

Este informe se realizó con el **objetivo de aportar datos confiables y detallados sobre el cumplimiento del abastecimiento y condiciones de oferta de los artículos** incluidos dentro del acuerdo que coinciden o se asemejan a los contemplados en la CBA elaborada por el INEDEC. Habiendo transcurrido una semana de aplicación del programa, se llevó a cabo el primer relevamiento de forma presencial de estos productos, en los siete grandes supermercados de la Ciudad de Córdoba. Para este informe se consideraron 299 productos del listado de PC que corresponden a los artículos de la CBA, dentro de los que se incluyen 23 productos aptos para celíacos.

• Canasta de Útiles Escolares

Durante el mes de febrero y marzo, se realizó el **análisis de la evolución de los precios de los útiles escolares**, con el objeto de conocer los gastos que deben afrontar las familias cordobesas procurando los elementos básicos necesarios (vestimenta y útiles escolares) para que un niño de entre 9 y 12 años inicie el ciclo lectivo en la Ciudad de Córdoba.

Para el cálculo de la Canasta Escolar Total se realizan relevamientos en dos oportunidades: una antes y otra pos inicio del ciclo lectivo. En cuanto a la metodología utilizada, se tomó en consideración el promedio de precios de lista de útiles e indumentaria relevados en supermercados, librerías y comercios de amplia trayectoria de venta de uniformes escolares, todos ellos situados en la Ciudad de Córdoba. Los precios monitoreados en todos los casos fueron los más bajos observados. Es decir, no se tuvieron en cuenta otros atributos del producto tales como: marcas, calidad, etc. y se dejaron de lado promociones eventuales u ofertas.

• Canasta Navideña

Durante los últimos días de noviembre, se realizó el relevamiento de precios de los **productos que componen la Canasta Navideña**. Con el fin de confeccionar un estudio más representativo, se configuraron dos tipos de canastas:

Canasta Navideña Económica 2021, compuesta por los productos cuyos precios fueron los más económicos relevados en góndola.

Canasta Navideña Primeras Marcas 2021, conformada por artículos de primeras marcas.

Ambas canastas se encuentran conformadas por 16 artículos: pan dulce, budín con frutas, budín sin frutas, turrón de maní, turrón con frutas, lata de duraznos al natural, lata de ensalada de frutas, sidra, ananá fizz, entre otros. Además, se tomaron en consideración los precios de otros alimentos y bebidas (confituras, comidas, guarniciones, bebidas y postres) que habitualmente se consumen en los hogares de los cordobeses para las fiestas. Con ellos se procedió al armado de cuatro menús típicos que se preparan para esta época.

El monitoreo de precios se llevó a cabo durante los últimos días de noviembre, en supermercados e hipermercados de la Ciudad de Córdoba. Con el fin de completar los puntos de venta relevados se incorporó el Mercado Norte, con el objetivo de contrastar los costos y corroborar si la oferta es más conveniente y si se pueden conseguir mejores precios en cortes de carnes, verduras, fiambres y quesos. Los precios finales considerados fueron los que surgieron del promedio simple de las mediciones efectuadas en los diversos establecimientos.

• Costo de Estudiar en Córdoba

Este informe, tiene como objetivo estimar los costos que deben afrontar los ingresantes a la vida universitaria ante una mudanza a la Ciudad de Córdoba. La información que se genera resulta de gran utilidad tanto para aquellos padres que afronten económicamente los gastos de los estudiantes, como para los jóvenes aspirantes a ingresar a la universidad.

La Ciudad de Córdoba concentra una relevante oferta académica. Aquí se fundó la primera casa de estudios superiores del país: la Universidad Nacional de Córdoba y la primera de gestión privada: la Universidad Católica

de Córdoba. Además, otras universidades de renombre tienen sede en la capital provincial: Universidad Tecnológica Nacional, Universidad Nacional de Villa María, Universidad Provincial de Córdoba, Universidad Siglo 21, Universidad Blas Pascal. Por su parte, también existe una variada oferta de educación superior terciaria.

El contexto lleva a una gran convocatoria de jóvenes interesados en seguir una carrera superior. Por una parte, vale decir que una importante proporción de la oferta terciaria y universitaria es libre y gratuita. Sin embargo, por otro lado, los gastos que deben afrontar los jóvenes para vivir en esta ciudad suelen ser claves a la hora de decidir si vienen o no a estudiar.

En este marco, durante el mes de noviembre se realizó una estimación de los distintos gastos mensuales en los que incurren los estudiantes. Para ello, se optó por definir cuatro perfiles de consumo de acuerdo a la variación en materia de vivienda, alimentos, indumentaria, educación, movilidad, entretenimiento, entre otros conceptos.

INFORMES, INVESTIGACIONES Y ACTIVIDADES DEL 2021

Enero

Receso administrativo

Febrero

Canasta Básica Alimentaria – Informe Anual 2020
 Canasta Básica Alimentaria
 Canasta Útiles Escolares Pre -inicio
 Canasta Útiles Escolares Total

Marzo

Canasta Básica Alimentaria
 Encuesta de opinión "A un año de la pandemia"

Abril

Canasta Básica Alimentaria

Mayo

Canasta Básica Alimentaria
 Informe Poder Adquisitivo

Junio

Canasta Básica Alimentaria
 Informe Poder Adquisitivo

Julio

Canasta Básica Alimentaria
 Informe Poder Adquisitivo

Agosto

Canasta Básica Alimentaria
 Informe Variación Acumulado CBA 2021
 Informe Poder Adquisitivo

Septiembre

Canasta Básica Alimentaria
 Informe Poder Adquisitivo

Octubre

Canasta Básica Alimentaria
Informe Poder Adquisitivo
Encuesta Cambios en los Hábitos de Consumo

Noviembre

Canasta Básica Alimentaria
Informe Poder Adquisitivo
Informe Precios Congelados

Diciembre

Canasta Básica Alimentaria
Informe Poder Adquisitivo
Canasta Navideña
Costo de Estudiar en Córdoba

ENCUESTAS

Desde el INEDEP se llevaron a cabo distintas encuestas online para conocer percepciones y opiniones de los ciudadanos con respecto a diversas temáticas:

1 - Encuesta de opinión "A un año de la pandemia"

Tras un año de pandemia, se indagó en los cambios que han tenido los hogares en su cotidianidad, así como el impacto económico y anímico.

La recolección de datos se realizó entre el 17 y el 19 de marzo, obteniendo 1172 casos válidos.

2 - Encuesta "Cambios en los hábitos de consumo"

Tras un año y medio de pandemia, se indagó con respecto a los cambios que han realizado los hogares.

La recolección de datos se realizó el 6 y el 7 de octubre, se obteniendo 751 casos válidos.

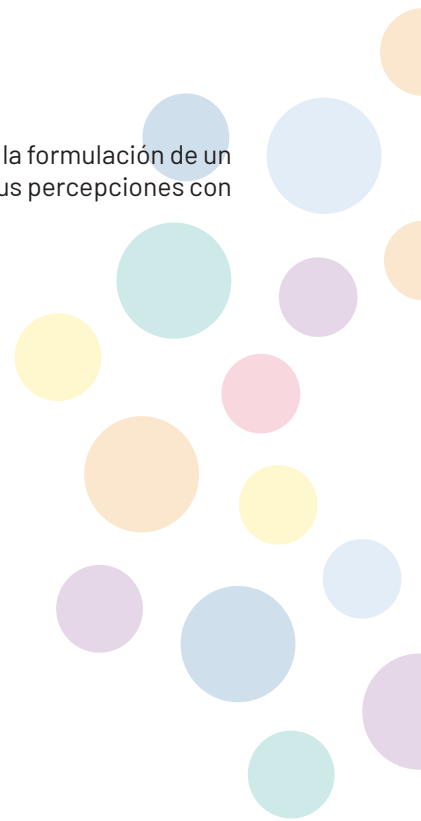
3 - Encuesta "Inclusión Social"

Se trabajó en conjunto con el Instituto de Inclusión Social del Defensor del Pueblo para diseñar un instrumento que refleje la situación actual de los procesos de inclusión educativa de niños y niñas con discapacidad en las escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba en contexto de pandemia.

El INEDEP se encargó del procesamiento de datos y del armado de la presentación.

4 - Encuesta "Inserción laboral en contexto de pandemia"

Se trabajó en conjunto con el Área de Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo en la formulación de un cuestionario destinado a jóvenes estudiantes de nivel medio, con el objetivo de conocer sus percepciones con respecto al ámbito laboral y sus intereses vocacionales.





INSTITUTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



INSTITUTO DE INCLUSIÓN SOCIAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (INISODEP)

El **INISODEP** fue creado por Resolución N°11240/2021 el 8 de marzo de 2021 y es el responsable de coordinar el Programa de Promoción de Derechos de Personas con Discapacidad creado por resolución N° 11252/2021 el 30 de marzo de 2021.

Además, busca generar y sostener estrategias de asistencia y asesoramiento en situaciones de vulneración de derechos y trabajar en el diseño de un Programa de Acceso a la Justicia.

Organiza sus tareas sobre las siguientes líneas de acción:

- Asesoramiento y derivación.
- Promoción de derechos.
- Prevención de situaciones de vulneración de derechos.
- Sensibilización alrededor de las condiciones de vida de las personas, grupos y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.
- Capacitación para la atención y fortalecimiento de personas, grupos, organizaciones y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.
- Investigación. Estudios locales sobre acceso y goce de derechos para las personas, grupos y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.
- Trabajo en red. Articulación entre actores institucionales y organizacionales, participación intersectorial.

OBJETIVOS

General:

- Fortalecer procesos de inclusión social de personas, grupos, organizaciones y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social.

Específicos:

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de personas, grupos, organizaciones y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social, a partir de acciones de exigibilidad, accesibilidad y/o restauración de derechos.
- Favorecer procesos de participación social, política, cultural, territorial, de personas, grupos, organizaciones y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social, alrededor del goce de derechos.

FUNCIONES

- Desarrollo de acciones de promoción social ligadas al mejoramiento de la calidad de vida de sectores vulnerables.
- Promoción de prácticas inclusivas.
- Producción de información local sobre las condiciones de vida de los sectores más vulnerables de la provincia.
- Elaboración de trayectos de formación y capacitación para diferentes actores sociales.
- Desarrollo de acciones de prevención de vulneración de derechos.
- Coordinación y articulación con actores sociales ligados al trabajo comunitario de los sectores más empo-

brecidos de la provincia.

- Coordinación y articulación con las reparticiones de los diferentes niveles del Estado ligados a la atención de la población más vulnerable de la provincia.
- Cooperación y asistencia técnica con las instituciones de bien público destinadas a la atención de la población más vulnerable de la provincia.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

En el marco de las medidas sanitarias que imposibilitaron el trabajo presencial sistemático, se desplegaron estrategias de acuerdo al grado de urgencia de las actividades y demandas del contexto y la institución.

Para el trabajo en equipo y la atención de casos de asistencia y asesoramiento se mantuvieron reuniones virtuales a través de plataforma Meet y se apeló al trabajo home office.

Asimismo para el sostenimiento del operativo institucional ligado a colaborar con la vacunación de la población cordobesa contra el COVID-19, se mantuvieron actividades de asistencia y asesoramiento presencial, tanto en la sede institucional como en diversos puntos estratégicos del interior de la provincia.

Con el levantamiento de algunas medidas sanitarias se instaló una modalidad mixta de trabajo.

GRUPOS DE INTERÉS Y CÓMO SE VINCULÓ EN 2021

Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.
ANSES	→	Llamadas telefónicas.
Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de Nación (SENAF)	→	Correo electrónico.
Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.
Subsecretaría de Discapacidad, Rehabilitación e Inclusión	→	Correo electrónico.
APROSS	→	Correo electrónico.
Dirección de Discapacidad de la Municipalidad de Córdoba	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.

Dirección de Especialidades Médicas (DEM) de la Municipalidad de Córdoba	→	Llamadas telefónicas.
Secretaría de Políticas Sociales, Inclusión y Convivencia de la Municipalidad de Córdoba	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.
Centro de Operaciones de Emergencias (COE)	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.
Municipalidades de Capilla del Monte, Río Primero y Monte Cristo	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.
Defensoría del Pueblo de Comodoro Rivadavia	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.
Mesa de Discapacidad del Colegio de Psicólogos/as	→	Reuniones virtuales. Grupo de Whatsapp.
Fundaciones Arkho, Rodamundos y Corazón de Mujer	→	Reuniones virtuales. Conversatorio.
Colegios de profesionales de Psicopedagogía	→	Correo electrónico.
Colegio de profesionales de Psicología	→	Correo electrónico.
413 Escuelas primarias de la Ciudad de Córdoba.	→	Correo electrónico.
Servicio de Protección de Derechos (SPD) de los CPC Rancagua, Villa Libertador y Empalme.	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico

Cooperativa Eléctrica y de Obras y Servicios Públicos Villa Las Rosas	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.
Aguas Cordobesas S.A	→	Llamadas telefónicas. Correo electrónico.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2021

- Participación en la Mesa de Discapacidad del Colegio de Psicólogos/as de Córdoba. 17 de febrero 2021 vía Meet para profesionales que trabajan con personas con discapacidad.
- Campaña de Vacunación COVID19. Meses de marzo y abril en Córdoba Capital e interior provincial para público general.
- Capacitación interna: "Discapacidad y Diversidad Funcional". 5 de marzo 2021, vía Meet para personal del Instituto de Inclusión Social.
- Participación del Curso de Formación Integral en Discapacidad. Desde el 27/3/21 al 29/05/21, por Zoom para personal del Instituto de Inclusión Social.
- Participación del encuentro "Transformación de las prácticas profesionales e institucionales en personas con discapacidad". 19 y 26 de mayo 2021 a través de Zoom para profesionales, talleristas y voluntarios que trabajan en relación a personas con discapacidad.
- Relevamiento de Escuelas de Nivel Primario de la Ciudad de Córdoba para investigación impulsada por el instituto. Desde 8/04/21 al 10/5/21 a través de llamadas telefónicas. Se entrevistó a Equipos Directivos.
- Relevamiento de Colegios Profesionales de la Ciudad de Córdoba que nuclean a los docentes de Apoyo a la Inclusión de las Escuelas de Nivel Primario consultadas para investigación impulsada por el Instituto. Desde 8/04/21 al 10/5/21 a través de llamadas telefónicas.
- Informe: "Educación, Discapacidad y Pandemia: una mirada sobre los procesos de inclusión educativa en escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba. Abril y junio 2021. Publicación digital a través de redes institucionales y página web. Destinado a público interesado en la temática.
- Curso virtual de formación "Lo inclusivo es la sexualidad: ESI con perspectiva en Diversidad Funcional", a cargo de la Lic. Silvina Peirano. Junio 2021. Meet. Classroom. Público en general.
- Capacitación Interna: "Primera escucha en atención al público". 8 de junio de 2021 por Meet para personal del Instituto de Inclusión Social.
- Participación en equipo interdisciplinario para la atención de un conflicto entre vecinos/as de B° 6 de agosto y Los Filtros. De julio a septiembre 2021. Modalidad presencial, Zoom y Whatsapp para la comunidad territorial de B° 6 de Agosto y B° Los Filtros. Consulado de Bolivia.
- Conversatorio: "Inclusión Educativa en Pandemia. Diálogos para afrontar obstáculos" en el marco del día de la Educación Especial. 9 de agosto de 2021 a través del canal oficial institucional de Youtube para público interesado en la temática.
- Reunión con Fundación Rodamundos y Corazón de Mujer. 25 de agosto de 2021 vía Meet para personal del INISODEP y miembros de las fundaciones.
- Actividad de Sensibilización: Día de las Personas Sordas. 19 de septiembre de 2021. Mediante redes sociales del Defensor del Pueblo para público en general.
- Investigación sobre Inserción Laboral en Personas con Discapacidad. Septiembre 2021. Llamadas telefónicas, envíos de mails, reuniones por meet con informantes claves. Para público de interés en la temática.
- Elaboración de Guía de Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado para la atención de Personas con Discapaci-

dad. Octubre 2021. Recurso digital para personal de la Defensoría del Pueblo.

- Ciclo de Actualización sobre Prácticas Inclusivas y Trato de Adecuado. 10 y 17 de Noviembre 2021. Capacitación presencial con protocolo en el auditorio del Defensor del Pueblo. Personal de la institución.
- Participación en la Conferencia: "Acceso a la Justicia. Las barreras que impiden la protección integral de los derechos humanos de las personas mayores". 25 de noviembre 2021 por Zoom para público interesado en la temática.
- Participación en encuentro "El enfoque del Aprendizaje y Acción Participativa". 2 de noviembre 2021 por Zoom para público interesado en la temática.
- Actividad de visibilización por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad. 3 de diciembre 2021 por redes sociales para público en general.

ACTIVIDADES DESTACADAS 2021

- *Curso de Formación Integral en Discapacidad RED PRODIS.*

El equipo del Instituto de Inclusión Social se capacitó en el abordaje de la discapacidad, trabajo interdisciplinario y dispositivos de atención a través de 6 encuentros cada 15 días. Inició el 27 de Marzo.

- **Investigación: Educación, Discapacidad y Pandemia: una mirada sobre los procesos de inclusión educativa en escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba.**

Se indagó sobre las percepciones de Equipos Directivos y Docentes de Apoyo a la Inclusión alrededor de los procesos de inclusión educativa de niños y niñas con discapacidad, en las escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba, en contexto de pandemia.

Uno de los principales hallazgos del estudio refiere a la identificación de los obstáculos con que se enfrentan las escuelas para sostener procesos de inclusión educativa en el marco de instancias de enseñanza-aprendizaje que sean eficaces y que a su vez cumplan con las medidas sanitarias de protección contra Covid-19.

Se encuestaron 400 escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba y a más de 200 Docentes de Apoyo a la Inclusión a través de formulario de google y envío de mails. Se actualizaron los datos que sirvieron de insumo como estadística local en la temática.

- *Conversatorio: "Inclusión educativa en Pandemia: Diálogos para afrontar obstáculos".*

Este espacio puso en debate la realidad local, a partir de la presentación del estudio "Educación, Discapacidad y Pandemia" y la identificación de pistas-ejes-orientaciones, para facilitar el abordaje de las dificultades y desafíos que enfrentan las comunidades educativas en materia de inclusión en contexto de pandemia. Para este fin se contó con el aporte de profesionales idóneos en la temática. Se llevó a cabo a través del canal institucional de Youtube el 9 de agosto en el marco del Día Nacional de la Educación Especial, contando con la participación de más de 400 personas.

- *Guía de Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado para la Atención a Personas con Discapacidad.*

Desde el INISODEP se elaboró una guía con recomendaciones útiles para personal de organismos públicos y de la sociedad civil con el fin de promover una adecuada atención a personas con discapacidad y asegurar, de esta manera, el goce pleno de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. La guía contempla herramientas prácticas que fomentan la accesibilidad universal y/o la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito de los organismos públicos. Se envió a todo el personal de la Defensoría del Pueblo de manera digital.

- *Ciclo de Actualización sobre Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado: fundamentos y herramientas para la atención a personas con discapacidad.*

Espacio de formación en buenas prácticas para mejorar la atención de las personas con discapacidad en el ámbito público, con el objetivo de conocer y comprender los derechos de las personas con diversidad funcional y la importancia de su puesta en práctica durante los momentos de atención en los organismos del Estado

y reflexionar sobre las barreras físicas, sociales y de comunicación que afrontan las personas con discapacidad. Se llevaron a cabo dos encuentros presenciales con el personal de la Defensoría del Pueblo en formato desayuno de trabajo. 10 y 17 de Noviembre de 2021.

Se llevaron a cabo dos encuentros presenciales con el personal de la Defensoría del Pueblo en formato desayuno de trabajo. 10 y 17 de Noviembre de 2021.



- **Curso virtual de formación “Lo inclusivo es la sexualidad: ESI con perspectiva en Diversidad Funcional”, a cargo de la Lic. Silvina Peirano.**

Con motivo de los 15 años de la sanción de la Ley 26.150 de Educación Sexual Integral, se impulsó la formación virtual “Lo inclusivo es la Sexualidad: ESI y Diversidad Funcional. La propuesta abordó a lo largo de cuatro encuentros un recorrido interseccionalizado y didáctico, en torno a los supuestos y representaciones relacionados a la sexualidad, el constructo social de la discapacidad y el marco referencial de Derechos, que nutren y multiplican las sexualidades y sus procesos de enseñanza-aprendizaje. Cada unidad temática desplegó saberes, reflexiones, prácticas y testimonios para desde allí abonar la labor del grupo de participantes, atendiendo especialmente las interpelaciones que implica asumir una ESI con perspectiva de diversidad funcional en los diversos ámbitos educativos. 7, 14, 21 y 28 de junio de 2021.

- **Investigaciones publicadas**

Investigación: Educación, Discapacidad y Pandemia: una mirada sobre los procesos de inclusión educativa en escuelas de nivel primario de la Ciudad de Córdoba.

- **Congresos, conferencias y foros**

Participación en la Mesa de Discapacidad del colegio de Psicólogos/as de Córdoba.

Participación del Curso de Formación Integral en Discapacidad- RED PRODIS-

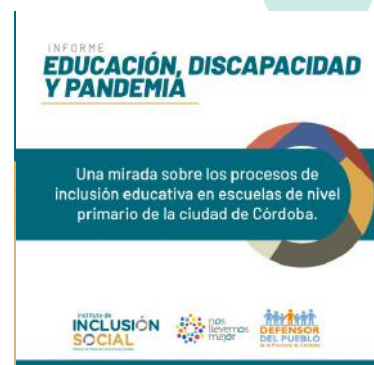
Participación del Encuentro: “Transformación de las prácticas profesionales e institucionales en personas con discapacidad”.

Curso virtual de formación “Lo inclusivo es la sexualidad: ESI con perspectiva en Diversidad Funcional”, a cargo de la Lic. Silvina Peirano.

Ciclo de actualización sobre Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado.

Participación en la conferencia: “Acceso a la justicia. Las barreras que impiden la protección integral de los derechos humanos de las personas mayores”.

Participación en el encuentro: “El enfoque del aprendizaje y acción participativa”.



RESUMEN 2021

60
Consultas de la ciudadanía

3
Capacitaciones

3
Talleres

413
Escuelas de nivel primario
con las que se trabajó

6
Colegios Profesionales
de Córdoba

17
Organismos
del Estado

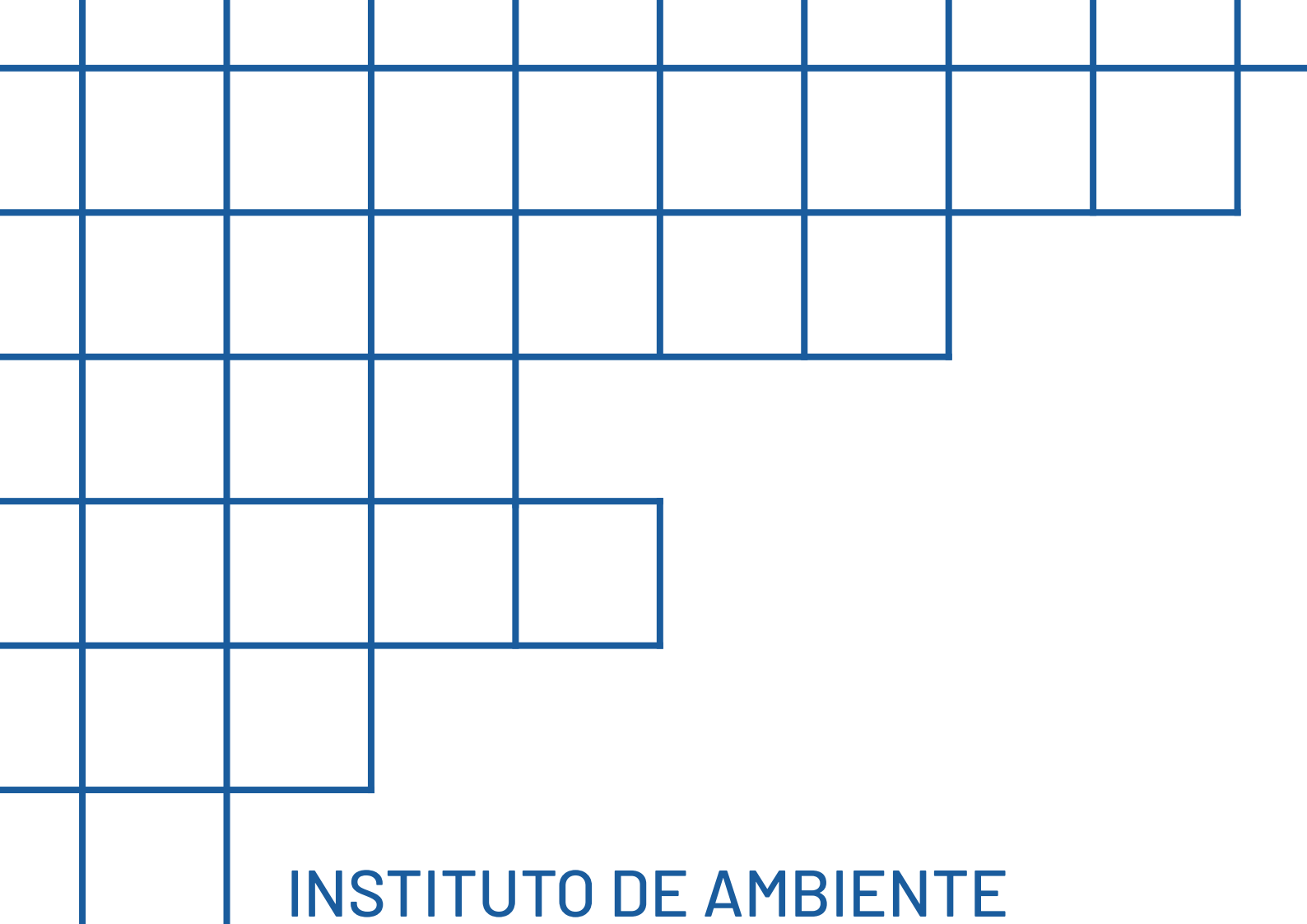
6
Organizaciones de
la Sociedad Civil

1050
Participantes en acciones/campañas/
foros/capacitaciones

1
Informe
publicado

4
Localidades visitadas

5
Participaciones en congresos/
conferencias/mesas de trabajo



INSTITUTO DE AMBIENTE

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



INSTITUTO DE AMBIENTE

La resolución de diferentes problemáticas, requiere contar con estudios ambientales que analizan las relaciones entre la sociedad y la naturaleza con el fin de generar un uso sostenible del territorio, mejorando la calidad de vida de la población. En esta tarea es fundamental el rol de los organismos públicos estatales y el desarrollo de políticas públicas de educación y difusión, tendientes a lograr la internalización en la comunidad del significado de este derecho y de la necesidad de la vigencia de sus normas. El Instituto de Ambiente del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, vela por esta tarea desde el año 2016.

OBJETIVOS

Los principales objetivos del instituto son:

- **Contribuir a la construcción de una sociedad comprometida con la problemática ambiental** y que promueva la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.
- **Generar un programa de formación e investigación** que tenga en cuenta, no solamente los impactos causados por el desarrollo, sino también las posibles alternativas de manejo, en una tarea que obliga a profundizar la relación de cada una de las disciplinas con la problemática ambiental y las posibilidades teóricas y prácticas de articulación del conocimiento.
- **Favorecer el desarrollo y ejecución de políticas públicas** tendientes a lograr una toma de conciencia de los ciudadanos y comunidades, empresas e instituciones, en todos los planos, aceptando las responsabilidades que les incumben y participando equitativa y conjuntamente en la labor de proyectos comunes.

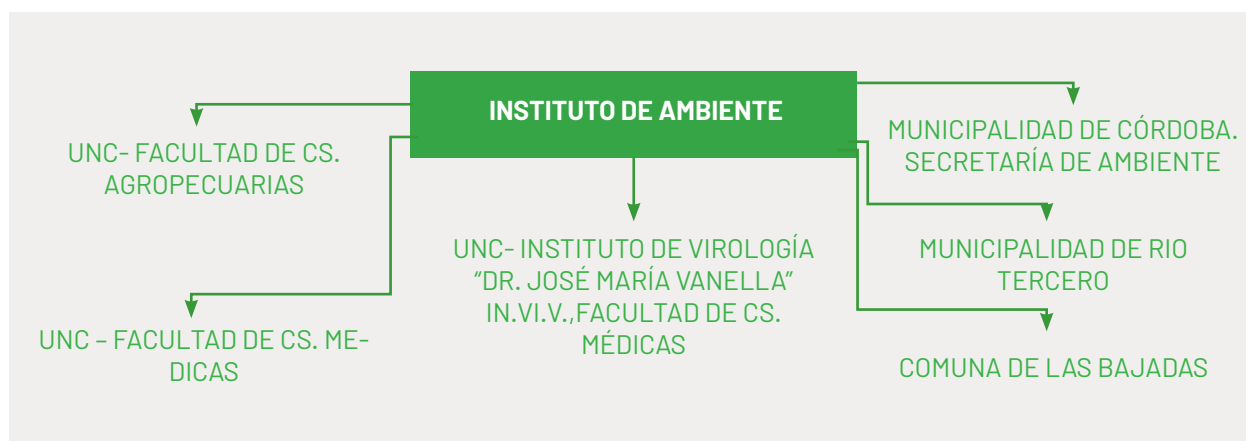
FUNCIONES

- **Promover el conocimiento y cumplimiento de todas las normas** positivas constitucionales y supranacionales que regulan la protección del ambiente.
- **Articular con los gobiernos locales, nacionales e internacionales** el desarrollo de estrategias que contribuyan a lograr una toma de conciencia de esta problemática.
- **Colaborar con diferentes instituciones educativas**, en la creación y el desarrollo de espacios de formación y capacitación en materia ambiental.
- **Generar espacios de debate, diálogo, consulta y mediación** que permitan una mirada actualizada sobre las diferentes problemáticas, comunicando dicha información a los organismos del Estado que correspondan.
- **Cooperar con la sociedad en su conjunto** para impulsar las orientaciones de un desarrollo sustentable.
- **Cooperar con instituciones**, a fin de buscar nuevos caminos que permitan alcanzar una actividad sostenible de las mismas.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

- Durante el 2021, al igual que en el 2020, el instituto debió reconfigurarse, utilizando cuando la situación sanitaria y las restricciones lo imponían, la metodología a distancia.
- Se priorizó el teletrabajo, con comunicación permanente de manera telefónica entre los miembros del área, así como también se llevaron a cabo reuniones de manera virtual (plataforma Zoom o Google meet) con otras áreas de la Defensoría.

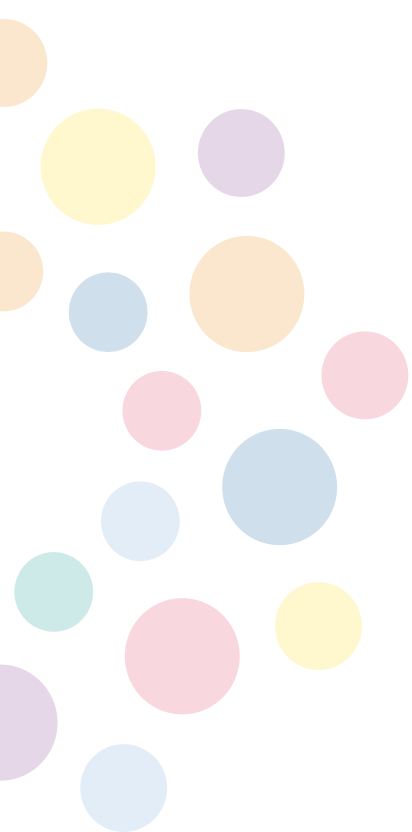
GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2021



ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2021

- Diplomatura en "Desarrollo Ambiental Regional Sustentable", vía Google meet. Desde el 16/08 al 03/12 destinada a público en general.
- Charla interna con temática en "Cambio Climático", vía Google meet, destinada a personal del instituto.
- Visita y asesoramiento a vecinos de Barrio "Valle Cercano" de la Ciudad de Córdoba ante la problemática de Residuos Sólidos Urbanos.
- Visita e inspección del sitio de tratamiento y disposición final de R.S.U en Piedras Blancas a pedido de las autoridades de CORMECOR.
- Asesoramiento sobre los riesgos en la aplicación de agroquímicos en predios próximos a barrios.
- Gestiones online ante la Secretaría de Ambiente de la Municipalidad de Córdoba debido a problemas de Arbolado Urbano.
- Relevamiento de cuencas hídricas subterráneas y su posible aprovechamiento como fuentes termales en el Noroeste provincial.
- Asesoramiento a localidades ubicadas al norte del Departamento Punilla ante la posibilidad de aprovechamiento de acuíferos termales.
- Inspección e intervención con sugerencias y recomendaciones ante el desborde de líquidos cloacales de Barrio Alberdi de la Ciudad de Córdoba en el mes de octubre 2021.

- Reunión con vecinos de Barrio Alberdi de la Ciudad de Córdoba afectados por los desbordes cloacales en el mes de octubre 2021.
- Reunión virtual del personal del instituto para el análisis y proyección de las complicaciones climáticas ante las altas temperaturas y falta de lluvias (efecto "Niña") e incendios forestales en el mes de noviembre 2021.





PROGRAMA PASANTÍAS Y PRÁCTICAS

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



PROGRAMA PASANTÍAS Y PRÁCTICAS

Desde su creación en el año 2002 el Programa de Pasantías y Prácticas trabaja con instituciones educativas de nivel medio y universitario en el proceso de formación y desarrollo de las potencialidades de las y los estudiantes. Dichas acciones se orientan a la inserción de los jóvenes en los distintos niveles del mundo del trabajo y promueven la relación de los participantes con las organizaciones del Estado.

El Programa se lleva adelante 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.

Participan de este espacio estudiantes de nivel medio de escuelas públicas y privadas, de diversas orientaciones y espacios curriculares tales como: Formación para la Vida y el Trabajo (FVT) y Espacio de Vinculación con el Sector de la Orientación (EVSO).

Las Pasantías que realizan los alumnos/as cuentan con dos modalidades: presencial y semipresencial. También son parte de este programa estudiantes universitarios que realizan Prácticas Profesionales, Prácticas Pre Profesionales Supervisadas, Prácticas Solidarias, Pasantías Académicas, entre otras. Y jóvenes extranjeros, como voluntarios/as o practicantes ad honorem.

El Programa actúa en articulación con otras áreas, Institutos y programas del Defensor del Pueblo para el desarrollo de proyectos y propuestas educativas de capacitación y de participación juvenil.

OBJETIVOS

- Promover la participación de las/los jóvenes en la vida social.
- Propiciar la iniciativa y la generación de proyectos, que resulten significativos para su formación y enriquecimiento personal.
- Generar experiencias que completen y complementen la formación profesional de estudiantes universitarios, procurando desarrollar el componente de responsabilidad social que les compete como ciudadanos/as y líderes sociales con conciencia ética y solidaria.
- Lograr una mayor inserción de la Institución en la comunidad donde se desenvuelven las/los jóvenes.
- Difundir y promocionar este programa, incentivando a las instituciones educativas y a otras organizaciones de la comunidad a dar los pasos pertinentes para llevar adelante este tipo de iniciativas.

FUNCIONES

- Brindar los espacios, el tiempo y las herramientas necesarias en beneficio del desarrollo de los/las estudiantes a nivel laboral y o vocacional.
- Integrar a las y los jóvenes en el grupo humano de la Institución, con una noción de trabajo en equipo, que contribuya al desarrollo personal.
- Proporcionar prácticas en la Institución, en áreas del conocimiento que sirvan de complemento a su formación teórica.
- Posibilitar el acercamiento de los participantes a problemáticas sociales y fomentar iniciativas e ideas creativas.
- Generar, gestionar y coordinar proyectos y actividades participativas para estudiantes de nivel medio y universitario.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

Las actividades del programa comenzaron el 15 de marzo de 2021. Para dar inicio a las mismas, se comunicó a todas las instituciones implicadas la metodología de trabajo propuesta para el año.

Para el caso del Nivel Medio, se continuó con las escuelas que participaron de las actividades en 2020, representadas por sus docentes en el Grupo privado de Facebook. Desde la institución se invitó a cada educador a seguir formando parte de este espacio, recibiendo **31 solicitudes de escuelas de nivel medio de la ciudad de Córdoba**.

En tanto en el Nivel Universitario se recibieron seis **solicitudes de Universidades públicas y privadas** para la realización de las diferentes modalidades de prácticas.

En el marco de la pandemia y a partir de las medidas de flexibilización sanitaria y las que de manera progresiva fue implementando la Institución, el equipo trabajó de manera remota, a distancia en la primera mitad del año y en la segunda, presencial bajo el formato burbujas.

En cuanto a la experiencia de prácticas educativas para estudiantes de Nivel Medio y Universitario, este año la metodología de trabajo fue flexible de acuerdo a la realidad social y a las posibilidades académicas e institucionales. Al igual que el 2020, no se trabajó con la modalidad presencial (participación vivencial de estudiantes en la sede del Defensor del Pueblo), sino de manera virtual y en la segunda mitad del año, se llevaron adelante algunas propuestas y actividades de manera semi-presencial, acorde a lo permitido por el contexto sanitario.

El objetivo general fue continuar colaborando con las escuela/universidades y sus docentes, acompañarlos/las en los procesos de formación de sus estudiantes para que puedan desarrollar experiencias de prácticas. Y fundamentalmente, seguir brindando espacios de participación para las/los jóvenes, más aún en ese contexto.

Modalidad de trabajo Nivel Medio:

Diagnóstico. Antes de dar inicio al Ciclo 2021 del Programa, se invitó a docentes de las escuelas de nivel medio que durante el 2020 participaron de las actividades, a responder un cuestionario con el fin de conocer sus opiniones sobre cómo fue la experiencia de las prácticas educativas y qué propuestas les interesaría trabajar durante el 2021 con sus estudiantes. Asimismo, identificar fortalezas y obstáculos en la planificación de nuevas actividades y modalidades de trabajo para el año en curso.

Grupo "Pasantías y Prácticas" en Facebook: se dio continuidad a este espacio de comunicación de índole privado, integrado por docentes y directivos de las escuelas inscriptas y miembros del Programa Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo. Su objetivo es compartir intereses comunes y el intercambio de información, se mantuvo activo hasta fin del ciclo con un total de 51 miembros.

Charlas institucionales para estudiantes. Con el objetivo de dar a conocer la institución, sus funciones, programas, principales actividades que desarrolla así como las propuestas participativas destinadas a las/los jóvenes, se implementaron durante los meses de abril y mayo, charlas informativas destinadas a estudiantes de 6º y 3º año de las Escuelas CENMA.

Las mismas se realizaron en su mayoría en forma virtual y algunas de manera presencial, estuvieron a cargo de integrantes del equipo, con proyección de power point institucional y una breve explicación del Programa con invitación a las y los estudiantes a participar de las propuestas a realizarse durante el ciclo.

Proyectos y Propuesta Participativas: El Programa continuó en la línea de acciones planificadas para el año, otorgando a cada una un giro a sus modalidades metodológicas, acordes con el contexto signado por la pandemia, medidas de flexibilización, educación virtual y semipresencialidad: Campaña Tejido Solidario, Foro de Jóvenes, Semana de la Juventud, Concurso literario-filosófico, entre otras actividades realizadas en conjunto con diferentes áreas del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2021

- **Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. Dirección General de Educación Secundaria. Área Pasantías.**
- **Instituciones educativas de Nivel Medio**
 - CENMA 125
 - CENMA 135
 - CENMA 168
 - CENMA ASIMRA ANEXO REGINO MADERS
 - CENMA ASIMRA JORGE W. ABALOS
 - CENMA SALUD
 - CENTRO EDUCATIVO NUEVO SIGLO
 - COLEGIO DE SAN JOSÉ "HERMANAS DOMINICAS"
 - COLEGIO LUTERANO CONCORDIA
 - COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL HUERTO
 - COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA
 - COLEGIO SAN LUIS GONZAGA
 - COLEGIO WILLIAM MORRIS
 - INST. CEFERINO NAMUNCURÁ
 - INST. JUSTO JOSÉ DE URQUIZA
 - INST. MONSEÑOR DE ANDREA
 - INST. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED
 - INST. NUESTRA SEÑORA DE LORETO
 - INST. NUESTRA SEÑORA DEL SAGRADO CORAZÓN
 - INST. PARROQUIAL SANTO CRISTO
 - INSTITUTO SANTÍSIMA TRINIDAD
 - IPEM 7 "PROFESOR CARLOS SEGRETÍ"
 - IPEM 39 "DON BOSCO"
 - IPEM 41 "JORGE LUIS BORGES"
 - IPEM 122 "DIEGO GÓMEZ CASCO"
 - IPEM 149 "Alejandro Carbó"
 - IPEM 160 "Hipólito Vieytes"
 - IPEM 206 "FERNANDO FADER"
 - IPEM 310 "PUERTO ARGENTINO"
 - IPEM 377 "JUSTO IRÁZABAL CURA VASCO"
 - IPEMyT 204 "ING. ALBERTO E. LUCCHINI"
- **Centros Educativos de Nivel Medio para adultos(CENMA)**
 - CENMA N° 125
 - CENMA N° 135
 - CENMA N° 168
 - CENMA ASIMRA ANEXO REGINO MADERS
 - CENMA ASIMRA JORGE W. ABALOS
 - CENMA SALUD
- **Instituciones Universitarias**
 - Universidad Nacional de Córdoba: Facultad de Derecho y Facultad de Psicología
 - Universidad Católica de Córdoba: Facultad de Derecho
 - Universidad Empresarial Siglo 21
 - Universidad Nacional de Villa María
 - Saber ISEAN
 - Universidad FASTA: Facultad de Ciencias Jurídicas
- **Áreas, Institutos, Programas del Defensor del Pueblo**
 - Instituto de Prevención de Adicciones - IPADEP
 - Instituto de Estadísticas - INEDEP
 - Centro de Mediación Comunitaria
 - Secretaría de Comunicación y Prensa
 - Programa Navegación Segura por Internet
 - Áreas: Administración, Informática, Atención al Público.

- **Clubes TED Ed Córdoba**
- **Programa Niñez y Juventud de la Secretaría de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Córdoba.**
- **Programa de Prácticas Pre Profesionales (Contexto Jurídico) de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba.**

ACTIVIDADES DEL 2021

- **Colaboración del Equipo de Pasantías y Prácticas con el área Atención al Público.** Desde el 1° de marzo hasta mediados de año, en la sede de la institución. Esta acción tuvo como fin ayudar a los adultos mayores y a la ciudadanía en general en la inscripción virtual para el turno de la vacuna contra el Covid 19.

- **Apertura Ciclo 2021 del Programa Pasantías y Prácticas.** 15 de marzo. A través de canales de comunicación institucionales, correo electrónico y vinculación con las escuelas y grupos de interés.

- **Cuestionario docente sobre la experiencia de prácticas educativas durante el 2020.** 15 de marzo. El cuestionario se implementó a través de la página web institucional, grupo de Facebook, correo electrónico y redes sociales. Estuvo dirigido a Docentes de nivel medio de las escuelas que participaron en el Programa en el 2020.

- **Lanzamiento Campaña Tejido Solidario en el marco del Espacio de Buenas Prácticas.** 22 de marzo. Mediante página web institucional, grupo de Facebook, correo electrónico, redes sociales y medios de comunicación. La campaña tuvo como público destinatario: estudiantes de nivel medio (proyecto de intervención socio-comunitaria), estudiantes universitarios (prácticas solidarias), adultos mayores y ciudadanía en general.

- **Inicio de Pasantías Académicas.** 29 de marzo. Estudiantes de Licenciatura en Seguridad Social de la Universidad Siglo 21 comenzaron sus pasantías en la institución.

- **Comienzo del Ciclo de Charlas institucionales en escuelas.** De abril a mayo. Las charlas se realizaron con modalidad virtual y presencial para estudiantes de 3° año y 6° año CENMA de las escuelas que participan en el Programa y alumnos de nivel medio. Modalidad virtual y presencial.

- **Reunión de Inicio Prácticas Solidarias.** 5 de abril. Con estudiantes de diferentes carreras de la Universidad Siglo 21, en la sede de la institución.

- **Inicio Prácticas Profesionales.** 12 de abril. Participaron estudiantes de la Licenciatura en Recursos Humanos de la Universidad Siglo 21.

- **Presentación de Propuesta pedagógica y participativa de Clubes TED-Ed.** 26 de abril. A través de Grupo de Facebook, correo electrónico, redes sociales. Junto a docentes de todas las escuelas de nivel medio que participan del Programa.

- **Presentación Proyecto Empleabilidad.** 30 de Mayo. Esta actividad se llevó a cabo en el marco de las Prácticas Profesionales en la Institución de los estudiantes de las carreras Recursos Humanos y Abogacía de la Universidad



Certamen Todo Puede ser de Otra Manera



Campaña Tejido Solidario.



Foro de Jóvenes.



Foro de Jóvenes.

Siglo 21.

- **Inicio Prácticas Pre Profesionales.** 3 de mayo. Con Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba. Modalidad virtual.

Encuentro Virtual de Tejido Solidario. 18 de junio. 50 participantes: estudiantes de nivel medio, practicantes universitarios, mujeres adultas, vecinas/os, integrantes de la Institución, familiares y público en general.

- **Inicio Ciclo de FORO DE JÓVENES 2021.** 21 de junio. Organizado conjuntamente con el Instituto de Prevención de Adicciones (IPADEP). El Foro de Jóvenes es un espacio de participación donde los chicos y chicas pueden expresar sus pensamientos y vivencias en base a diferentes temáticas propuestas por las áreas a cargo. Participaron estudiantes de los últimos años de nivel medio de escuelas de Córdoba e interior provincial.

- **1º Foro de Jóvenes “Consumo de Drogas en el contexto actual”.** 24 de junio. Con estudiantes de CENMA 125, Colegio Luterano Concordia, Inst. Monseñor de Andrea, Inst. Nuestra Señora de Loreto.

- **Lanzamiento Encuesta “Percepción de las y los estudiantes de nivel medio sobre inserción laboral en contexto de pandemia”.** 28 de junio. Dicha encuesta se implementó mediante formulario de Google y fue dirigida a Estudiantes de 4º, 5º y 6º año de nivel medio y 3º año de CENMA de toda la provincia de Córdoba.

- **Donación de mantas de la Campaña Tejido Solidario.** Julio a Septiembre de 2021. Durante estos meses y en distintas fechas, estudiantes de nivel medio junto a su comunidad educativa e integrantes del programa realizaron la donación de las mantas confeccionadas en el marco de la campaña solidaria.

- Mantas entregadas a: Merendero Nueva Esperanza” de la ciudad de Córdoba, Comedor Comunitario “Almas Solidarias” de Bº Cuesta Colorada de la Calera, Comedor “Caritas Felices” de Villa María Localidad Sanabria (Dpto.General San Martín), familias en situación de vulnerabilidad social de Villa Martínez, Hospital de Niños de la Santísima Trinidad de la ciudad de Córdoba, Hogar de Niños” José Bainotti” de la ciudad de Córdoba, familias del Camino San Carlos - Córdoba.

- **Firma del Acuerdo Marco de Cooperación/Vinculación entre el Defensor del Pueblo y Clubes TED-Ed.** 23 de julio. En el 2021, se inició un camino de trabajo conjunto y colaborativo con TEDxCórdoba para acercar a los/las docentes de todas las escuelas de nivel medio con los/las que se venía trabajando, la propuesta pedagógica y participativa de Clubes TED-Ed. A la par de suscribir un acuerdo de cooperación, se compartió documentación alusiva, videos e información a los/las docentes con los/las que se trabajó durante el año.

- **2º Foro de Jóvenes: “Proyecto de Vida: una instancia participativa para repensarnos en la nueva cotidianeidad”.** 29 de julio. Con la participación de Estudiantes del Inst. Nuestra Señora de Loreto, Inst. Nuestra Señora del Huerto, Inst. Nuestra Sra. del Sagrado Corazón, Colegio Luterano Concordia e Inst. Monseñor de Andrea.

- **Inicio de Prácticas Académicas.** 6 de agosto. Los estudiantes de Tecnicatura en Comercio Internacional de Saber ISEAN, comenzaron sus prácticas en la institución.

- **Lanzamiento SEMANA DE LA JUVENTUD “Jóvenes en Movimiento”.** 9 al 13 de agosto. Impulsada por el Defensor del Pueblo a través del Programa Pasantías y Prácticas. Se realizó con estudiantes de nivel medio y universitario, Jóvenes y contó con la participación de la comunidad.

- **PRESENTACIÓN DE LIBRO: “Todo puede ser de otra manera- Relatos de jóvenes en pandemia”.** 10 de agosto. En el marco de la semana de la juventud se presentó este libro que reúne los textos de los/las jóvenes ganadores/as del Concurso literario filosófico 1º Ed.(2020). En el marco de la Semana de la Juventud.

- **MINI CONFERENCIAS ESTILO TED.** 11 de agosto. Charlas cortas creadas por estudiantes del IPEM N° 206 Fernando Fader, con el acompañamiento de Clubes TED-Ed. En el marco de la Semana de la Juventud.

- **3º Foro de Jóvenes: “Uso problemático de las nuevas tecnologías en el contexto actual”.** 12 de agosto. Con Estudiantes del Inst. Priv. Diocesano Presbítero Emilio Castoldi (IPDPEC)(Los Surgentes); Inst. Sgdo. Corazón de Jesús (Camilo Aldao); IPETYM N° 261 San José (Balnearia); Inst. Ntra. Sra. de Loreto e Inst. Monseñor de Andrea (Córdoba). En el marco de la Semana de la Juventud.



Presentación del Libro Todo Puede ser de Otra Manera

- **VIVÍ ARTE JÓVEN.** 13 de agosto. Encuentro de artistas donde estudiantes de nivel medio comparten su talento en la música (canto e instrumentos) y en la danza. En el marco de la Semana de la Juventud.
- **Inicio Práctica Pre Profesional Supervisada.** 19 de agosto. Estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Córdoba, comenzaron sus prácticas.
- **4° Foro de Jóvenes: “Consumo de Drogas en el contexto actual.** 24 de agosto. Estudiantes del Inst. Ntra. Sra. de la Merced, Inst. Ntra. Sra. de Loreto, CENMA 168 y miembros de INTERACT CLUB. Virtual por Meet.
- **Inicio 2° grupo Prácticas Solidarias.** 30 de agosto. Dieron inicio a las prácticas solidarias alumnos/as de distintas carreras de la Universidad Siglo 21.
- **Firma Convenio General de Prácticas Académicas.** 2 de Septiembre. Entre Saber ISEAN y Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Con Estudiantes de diversas carreras de Saber ISEAN que realizan sus Prácticas Académicas en la Institución.
- **Lanzamiento 2° Edic. Concurso Literario- Filosófico “todo puede ser de otra manera”.** Tema: Lo Diverso. 6 de septiembre. El lanzamiento se realizó a través de los canales de comunicación institucionales, correo electrónico y medios de comunicación. Participaron jóvenes de 14 a 20 años de toda la provincia de Córdoba.
- **5° Foro de Jóvenes: “Proyecto de Vida: una instancia participativa para repensarnos en la nueva cotidianeidad”.** 9 de septiembre. En esta oportunidad participaron Estudiantes del IPEM 206 “Fernando Fader”; CENMA N° 125, Inst. Ntra. Sra. del Sagrado Corazón, Inst. Ntra. Sra. de la Merced e Inst. Ntra. Sra. de Loreto. Virtual por Meet.
- **Inicio 2° grupo Práctica Profesional.** 13 y 17 de septiembre. Estudiantes de Licenciatura en Administración Pública, Abogacía y criminología de la Universidad Siglo 21.
- **Día del Estudiante.** 21 de septiembre. Publicación en redes sociales institucionales con fotos y videos de los jóvenes que participan en las distintas actividades del Defensor del Pueblo.
- **6° Foro de Jóvenes: “Consumo de Drogas en el contexto actual”.** 29 de septiembre. Vía Meet, con los estudiantes del IPEM 206 “Fernando Fader”, Colegio San Luis Gonzaga, Inst. Nuestra Sra. del Sagrado Corazón, Inst. Inst. Ntra. Sra. de la Merced. Virtual por Meet.
- **Organización de Stand institucional para “Expo Carreras 2021”.** 2 y 30 de octubre. Actividad a cargo de la Federación Universitaria de Córdoba (FUC) donde participaron practicantes solidarios, pre profesionales supervisados y profesionales e integrantes de diversas áreas de la Institución. Se realizaron en Cosquín y Santa María de Punilla.
- **7° Foro de Jóvenes: “Habilidades para la vida y prevención de conductas adictivas”(Presencial).** 4 de noviembre. Participaron estudiantes del CENMA N° 125; Centro Educativo Nuevo Siglo; Colegio William Morris; Inst. Ntra. Sra. de la Merced; Inst. Ntra. Sra. de Loreto; Inst. Ntra. Sra. del Sagrado Corazón; IPEMYT N° 204 Ing. Alberto E. Lucchini. Presencial.
- **Dictamen del Jurado ganadores/as del Concurso Literario-filosófico “Todo puede ser de otra manera” - 2° Edición.** 10 de noviembre. Esta actividad se realizó en la sede la institución y a través de zoom, contó con la presencia de autoridades de la Institución, integrantes del jurado, jóvenes concursantes, familias, docentes y público en general.



Campaña Tejido Solidario 2021

INFORMES E INVESTIGACIONES PUBLICADAS

Sondeo de "Percepción sobre inserción laboral en estudiantes de nivel medio en el contexto de pandemia"

Este informe tuvo como fin conocer las vivencias de las percepciones acerca del ámbito laboral y los intereses vocacionales de los jóvenes en el contexto de pandemia.

Algunos resultados:

- **5 de cada 10** estudiantes piensa trabajar y estudiar al mismo tiempo una vez terminado el Colegio Secundario.
- De los estudiantes que van a trabajar piensan hacerlo mediante *relación de dependencia (31,40%)*, en segundo lugar *combinando emprendimientos con relación de dependencia (25,20%)*, y en tercer lugar *exclusivamente mediante emprendimientos propios (23%)*.
- Aproximadamente la *mitad de los/as encuestados/as desean realizar emprendimientos propios* y las principales razones por las que emprenderían son: la independencia financiera, adquisición de nuevas habilidades y la flexibilidad horaria.
- La gran mayoría *prefiere el trabajo presencial (6 de cada 10 encuestados/as)*, en segundo lugar, la posibilidad de *realizar trabajo mixto (3 de cada 10 encuestados/as)* y aproximadamente *solo 1 de cada 10 estudiantes prefiere realizar exclusivamente trabajo virtual*.
- Aproximadamente *4 de cada 10 estudiantes considera que la escuela le brinda "algunas herramientas" necesarias para ingresar al mundo laboral*, aproximadamente la misma proporción (*4 de cada 10 percibe que el colegio le da "pocas o muy pocas" herramientas*, mientras que *2 de cada 10 encuestados/as percibe que el colegio le da la mayoría de las herramientas para insertarse en el mundo laboral*.

RESUMEN 2021

32

Charlas institucionales a estudiantes universitarios/as y de nivel medio

1

Campaña Tejido Solidario - 5ta edición

7

Foros de Jóvenes

Instituciones con las que se trabajó

6

Universidades

31

Escuelas de Nivel Medio.
(14 privadas, 16 públicas)

Cantidad de participantes en acciones/campañas/foros/capacitaciones

35

Practicantes universitarios realizaron sus prácticas en la Institución.

9

Practicantes universitarios participaron en la organización y desarrollo de Foros de Jóvenes.

16

Escuelas de nivel medio participaron en los Foros de Jóvenes.

560

Estudiantes de nivel medio recibieron información sobre el Defensor del Pueblo mediante charlas institucionales.

246

Estudiantes participaron en los Foros de Jóvenes.

300

Estudiantes se sumaron a la Campaña Tejido Solidario implementando proyectos de intervención socio-comunitarios.

7

Municipios del Interior Provincial adhirieron a la Campaña de Tejido Solidario.

144

Jóvenes de Córdoba e interior provincial participaron del Concurso Literario-filosófico 2º Edición.

25

Jóvenes vieron plasmados sus textos en la publicación de un libro, fruto de su participación en la 1º Edición del Concurso Literario-filosófico 2020.

64

Estudiantes desarrollaron la experiencia de crear sus propias conferencias estilo TED.

4

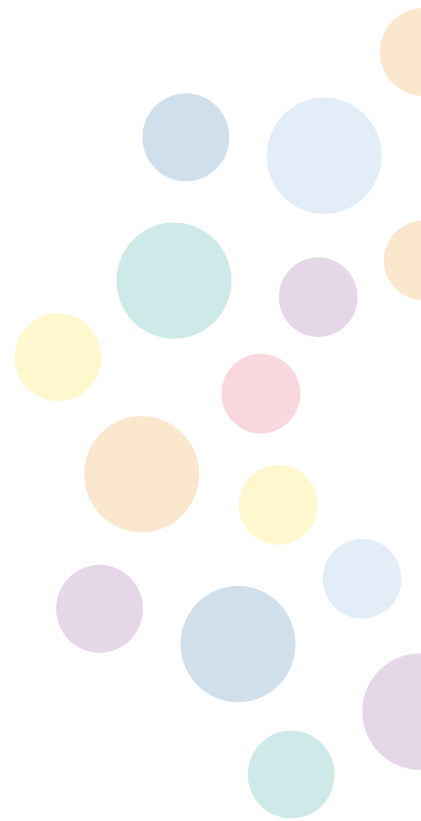
Jóvenes presentaron en vivo sus mini conferencias en la Semana de la Juventud.

17

Jóvenes artistas participaron de la 3º Edic. de Viví Arte Joven.

452

Estudiantes de nivel medio respondieron al Sondeo de Percepción sobre Inserción laboral de jóvenes.





PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS

El Espacio de Buenas Prácticas comenzó sus actividades en marzo del año 2018. Es gestionado por el Programa de Pasantías y Prácticas y tiene como fin, en el ámbito de la institución, desarrollar un conjunto de acciones que engloban la realización de buenas prácticas ambientales, sociales y culturales.

Dichas prácticas se realizan en beneficio de la comunidad, promueven los derechos humanos y contribuyen a la Responsabilidad Social.

OBJETIVOS

- Generar nuevos vínculos entre los distintos actores de la Institución y con los que esta se relaciona, para construir valores compartidos desde la participación.
- Promover los derechos humanos en el seno de la Institución y contribuir a la Responsabilidad Social.
- Agregar valor a las funciones y misión del Defensor del Pueblo.

FUNCIONES

El Espacio de Buenas Prácticas trabaja para:

- Promover la solidaridad y el trabajo voluntario.
- Disminuir los impactos socio-ambientales.
- Impulsar la participación de voluntarios en proyectos para la comunidad (estudiantes, pasantes y practicantes).
- Incentivar la creatividad, el desarrollo de habilidades y capacidades de los participantes.
- Estimular la innovación en la manera de realizar las distintas actividades.
- Plantear un enfoque multidimensional y/o interdisciplinar.
- Diseñar respuestas específicas para necesidades particulares.
- Aprovechar eficazmente los recursos existentes.
- Promover la máxima implicación de Institutos y áreas de la institución.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

El Espacio de Buenas Prácticas focalizó su trabajo en la implementación de la 5° Edición de la Campaña Tejido Solidario que invitó a la ciudadanía a tejer cuadrados de 20 x 20 cm, con el fin de confeccionar mantas que fueron entregadas a personas en situación de vulnerabilidad social. Por el contexto de pandemia la actividad se realizó desde los hogares de los voluntarios/as.

Con el fin de llegar a más personas y multiplicar el impacto de esta iniciativa solidaria se plantearon las siguientes metas:

- Extender la Campaña hacia el interior provincial con la implicación de municipios, instituciones y destinatarios locales.
- Promover la participación social de estudiantes, la actividad se impulsó en escuelas de nivel medio y universidades como práctica educativa en el marco de proyectos de intervención socio-comunitaria.
- Crear el Club de voluntarias/os tejedoras/es, con el objeto de confeccionar más cantidad de mantas en

menor tiempo.

- De estas metas se desprendieron acciones que abarcaron actividades relacionadas a la colaboración y asistencia en el desarrollo de la campaña y proyectos de intervención, provisión de recursos materiales (lanas y agujas), propuestas de trabajo para el interior provincial, registro de participación, traslados, recolección de tejidos, colaboración en el armado de mantas, acompañamiento en la entrega de donaciones, entre otros.
- Como cierre de la actividad, se realizó un Encuentro de Tejido Solidario (virtual), con la participación de todos/as los/las actores/as involucrados/as.

GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2021

Instituciones

- Delegación del Defensor del Pueblo en el Dpto. Marcos Juárez
- Delegación del Defensor del Pueblo en el Dpto. San Martín
- Municipalidad de Los Surgentes.
- Municipalidad de Arias
- Municipalidad de Camilo Aldao
- Defensoría del Pueblo de Corral de Bustos
- Parroquia Nuestra Señora de los Dolores de Río Ceballos
- Parroquia Cristo Redentor. B° Jardín - Córdoba.
- Dirección de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Provincia de Córdoba

Residencias Geriátricas y Centros de Jubilados

Córdoba Capital:

- Su Residencia Geriatrica Barrio San Martín
- Residencia San Vicente
- Centro de Jubilados de Barrio Observatorio
- Residencia para adultos mayores "Casona Del Claret"

Los Surgentes:

- Hogar de Ancianos Madre Teresa de Calcuta

Corral de Bustos:

- Geriátrico Municipal de Corral de Bustos

Cavanagh:

- Centro de Jubilados y Pensionados

Instituciones educativas de nivel medio

Córdoba Capital

- IPEMyT 204 "Ing. Alberto E. Lucchini"
- IPEM N° 39 "DON BOSCO"
- Colegio Ceferino Namuncurá
- Colegio San José de las Hermanas Dominicas
- Instituto Santísima Trinidad
- Colegio William Morris
- IPEM 7 "Profesor Carlos Segreti"

Villa María:

- Instituto El Caminante

Cavanagh:

- Centro Educativo "Elly Poleman de Regensburger"
- Centro Educativo de Nivel Primario de Adultos (CENPA)

Los Surgentes:

- Instituto Presbítero Emilio Castoldi

Camilo Aldao:

- Instituto Sagrado Corazón de Jesús

Corral de Bustos:

- Instituto José Manuel Estrada
- Escuela Normal Superior Maestros Argentinos

Voluntarios/as de la Campaña:

- De diferentes barrios de Córdoba capital.
- Integrantes de la Defensoría del Pueblo de todas las áreas de trabajo, familiares y amigos.
- Estudiantes universitarios/as que realizan prácticas en la institución.

Destinatarios/as de mantas de la Campaña:

- Familias de bajos recursos de las localidades mencionadas.
- Merendero Nueva Esperanza" (B° Centro América, Córdoba)
- Comedor comunitario "Almas Solidarias" (B° Cuesta Colorada -La Calera)
- Fundación "Córdoba Voluntaria".
- Cáritas de la Parroquia San Juan Bautista (B° Los Plátanos, Córdoba)
- Hogar de Niños "José Bainotti" (B° Güemes, Córdoba)
- Fundación Abrigando Sonrisas (Córdoba).
- Otras asociaciones del interior provincial.

ACTIVIDADES DEL 2021

- **Lanzamiento Campaña Tejido Solidario.** 22 de marzo. A través de los canales de comunicación institucionales, prensa local y grupo de uso interno en la red social Facebook. Participaron Estudiantes de nivel medio (proyecto de intervención socio-comunitaria), estudiantes universitarios (prácticas solidarias), adultos mayores y ciudadanía en general.

- **Inicio Ciclo de Charlas institucionales en escuelas.** Abril a mayo de 2021. Modalidad virtual y presencial, dirigida a estudiantes de 3° y 6° año de las escuelas CENMA que participaron del Programa Pasantías y Prácticas.

- **Encuentro de Tejido Solidario.** 18 de julio. Virtual por Meet, con estudiantes de nivel medio, practicantes universitarios, adultas mayores, integrantes de la Institución, familiares y amigos del personal.

- **Donación de mantas confeccionadas en el marco de la Campaña Tejido Solidario.** Julio a septiembre 2021. Durante estos meses se realizó la entrega de mantas a comedores, merenderos, Hospital de Niños de la Santísima Trinidad de la ciudad de Córdoba, Cáritas, Hogar de Niños "José Bainotti" y diferentes destinatarios del interior de la provincia.

- **Firma Convenio de Cooperación con la Dirección de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Provincia de Córdoba en el marco de la "Campaña de Tejido Solidario 2021".** 2 de septiembre. El convenio se firmó con el objetivo de fomentar, estimular, organizar y dirigir la creación de actividades y espacios, que tengan como fin último la inclusión social de adultos mayores, mediante jornadas de tipo solidarias, culturales y recreativas.

RESUMEN 2021

32 Charlas Institucionales → Estudiantes Universitarios → Estudiantes nivel medio

600 Participantes en Charlas Institucionales → **500** Estudiantes participaron en proyectos de intervención socio-comunitarios.

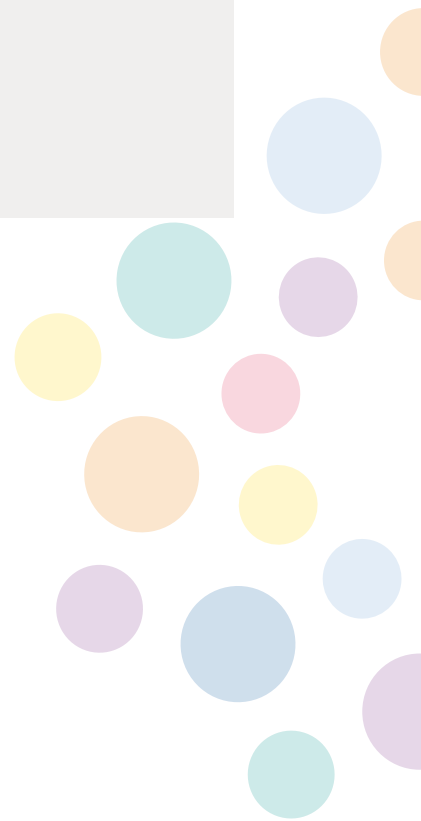
Campaña Tejido Solidario 5ta edición

- **24** Instituciones educativas (Capital e interior).
- **5** Hogares de Adultos Mayores.
- **5** Municipios del interior provincial.
- **2** Centros de Jubilados.

↓

- 24** Destinatarios:
 - 9** Córdoba Capital.
 - 15** Interior Provincial.
- 144** Voluntarios.
- 8736** Cuadrados tejidos.
- 137** Mantas confeccionadas.
- 7** Localidades del interior.

1 Convenio Firmado → **Convenio de Cooperación con la Dirección de Adultos Mayores**





PROGRAMA NAVEGACIÓN SEGURA POR INTERNET

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



PROGRAMA NAVEGACIÓN SEGURA POR INTERNET

El Programa Navegación Segura por Internet está activo desde el año 2012. Promueve el uso responsable y saludable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) como materia integrativa de los derechos humanos que protege el Defensor del Pueblo.

Su función esencial es la de colaborar en la difusión, concientización, sensibilización y educación de la población de la provincia de Córdoba, sobre el uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y tráfico informático procurando una navegación digital libre de riesgos.

OBJETIVOS

Este Programa tiene por **objetivo general la promoción de una ciudadanía digital responsable para la creación de un ciberespacio seguro**. Para esto se plantea los siguientes objetivos específicos:

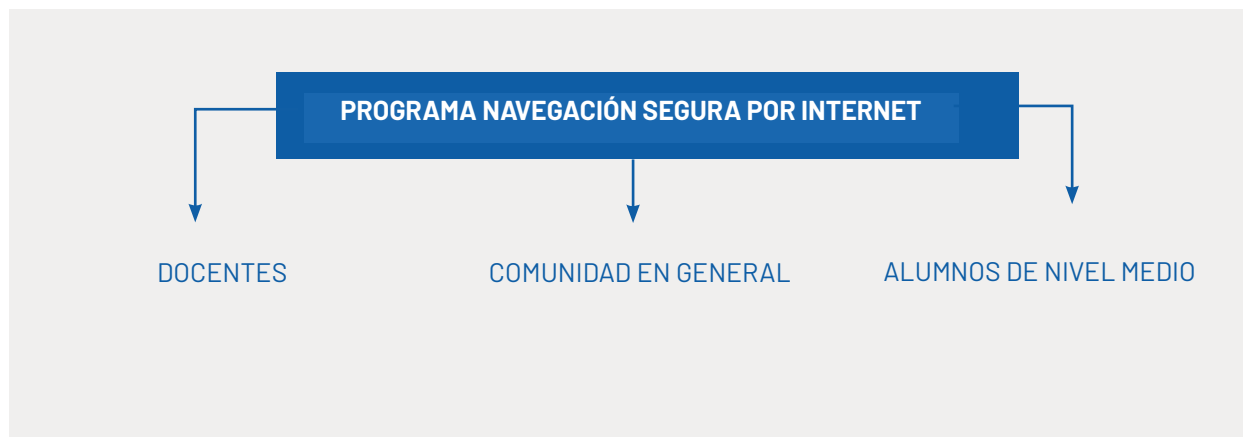
- Fomentar y concientizar mediante acciones de educación y campañas de sensibilización, en el uso seguro, responsable y provechoso de los recursos tecnológicos a distintos sectores de la sociedad.
- Colaborar con los poderes públicos de la Provincia de Córdoba y de la Nación para contribuir a crear un espacio digital seguro.
- Minimizar al máximo posible los peligros de exposición a situaciones no deseables, en las comunicaciones en red y en la publicación de contenidos ofensivos, ilegítimos o ilegales.
- Informar sobre los diversos fenómenos surgidos del mal uso de los recursos informáticos tales como grooming, ciberbullying, sexting, sextorsión.
- Mostrar, mediante jornadas y talleres, la situación actual de Córdoba en cuanto a delitos informáticos.
- Educar y entrenar, en el uso de técnicas de seguridad informática.
- Poner al Defensor del Pueblo a la cabeza de la defensa y protección de la ciudadanía en el uso seguro y saludable de la web, asumiendo un rol activo en la difusión y capacitación de la población.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

- Durante el año 2021, se reforzaron las acciones del programa mediante estrategias de comunicación digital destinadas a proteger los derechos, prevenir consecuencias indeseadas y fortalecer al usuario en el uso de las distintas plataformas que han digitalizado la vida laboral, educativa, social, comercial, financiera de todos y cada uno de los cordobeses.
- La estrategia consistió en posteos desde las cuentas oficiales del Defensor del Pueblo en Facebook, Instagram, Sitio Web a través de videos, placas o historias, usando todos los recursos que las redes sociales ofrecen para brindar recomendaciones, consejos o tips sobre buenas prácticas, abordando las distintas problemáticas y debilidades que ofrece el ecosistema digital.
- También trabajaron en propuestas de conversatorios elaboradas específicamente para entornos digitales, favoreciendo la participación de todos, a través de encuestas en tiempo real y otros recursos para provocar el intercambio de opiniones. Estos encuentros se diseñaron en tres temáticas: Cyberbullying, Sexting y Grooming orientadas a distintas edades y cursos del nivel medio, todos a través de la Plataforma Zoom.

- Una vez que se flexibilizaron las restricciones, tales formatos se adecuaron para dictarlos en forma presencial, pero manteniendo la interacción a través de recursos tecnológicos (código QR para encuestas) a fin de no perder la opinión y participación de los asistentes.

GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2021



ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2021

• Comercio Electrónico – HOT SALE. 11 y 12 de mayo.

- Recomendaciones para fortalecer la seguridad en el comercio online y evitar fraudes, mediante difusión en redes sociales. Comunidad en general.

• Sexting: Conversatorio “La intimidad en línea”.

- 15 de junio - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 4to año del Instituto Labat.
- 22 de junio - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 5to año del Instituto Labat.
- 29 de junio - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 3er año del Colegio San Antonio de Padua.
- 19 de agosto - Plataforma ZOOM. Dirigido al Seminario ESI - Prof. Danza de Facultad de Arte - UPC.
- 9 de septiembre - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 4to y 5to año del IPEM 155 Juan José Paso.
- 22 de septiembre - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 3er año del Instituto Contardo Ferrini de Río Primero.
- 23 de septiembre - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 4to año del Instituto Contardo Ferrini de Río Primero.
- 29 de septiembre - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 5to año del Instituto Contardo Ferrini de Río Primero.
- 24 de noviembre - Modalidad presencial. Dirigido a alumnos de 4to, 5to y 6to año del Instituto Secundario Cristo Rey de la localidad de Colazo.

- **Ciberbullying y haters: Conversatorio “Podemos tratarnos bien – StopHater”.**

- 3 de agosto - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 1er año del Instituto Santa Teresa de Jesús.
- 9 de agosto - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 2do año del Instituto Santa Teresa de Jesús.
- 24 de agosto - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 2do año del Instituto Santa Teresa de Jesús.
- 31 de agosto - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 1er año del Instituto Santa Teresa de Jesús.
- 14 de septiembre - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 3er año del Instituto Santa Teresa de Jesús.
- 14 de octubre - Plataforma ZOOM. Dirigido a alumnos de 5to año del IPEM 155 Juan José Paso.

- **Comercio Electrónico – Cyber Monday. 31 de octubre y 1 de noviembre.**

- Recomendaciones para fortalecer la seguridad en el comercio online y evitar fraudes, mediante difusión en redes sociales. Comunidad en general.

- **Grooming: Conversatorio “Stop Grooming”.**

- 10 de noviembre - Modalidad presencial. Dirigido a alumnos de 3er año del IMPEM 155 Juan José Paso.
- 11 de noviembre - Modalidad presencial. Dirigido a alumnos de 2do año del IMPEM 155 Juan José Paso.
- 16 de noviembre - Plataforma ZOOM. Dirigido a la comunidad educativa del Instituto Contardo Ferrini de Río Primero.
- 18 de noviembre - Modalidad presencial. Dirigido a alumnos de 2do, 3ro y 4to año del Instituto Contardo Ferrini de Río Primero.
- 19 de noviembre - Modalidad presencial. Dirigido a alumnos de 3er año del IPEM Ricardo Rojas.
- 24 de noviembre - Modalidad presencial. Dirigido a alumnos de 1ro, 2do y 3er año del Instituto Secundario Cristo Rey de la localidad de Colazo.
- 25 de noviembre - Modalidad presencial. Dirigido a alumnos del Colegio Santa Teresa de Jesús.



ACTIVIDADES DESTACADAS DEL 2021

“Al amor de primavera también cuidalo”

- La celebración de la primavera potencia el deseo de disfrutar del aire libre, el sol, la naturaleza, actividades todas que incrementan la vitalidad y favorecen la producción de hormonas relacionadas con el placer y la felicidad.
- Esta revolución estacional asociada a la revolución tecnológica de estos tiempos, fue la oportunidad que se eligió para repensar en medidas y estrategias de prevención que permitan hacer frente a prácticas y tendencias prevalentes en el mundo adolescente, como el sexting.
- El disparador de la campaña se centra en la difusión de dos investigaciones realizadas por el Programa Navegación Segura por Internet, con alumnos adolescentes de la Ciudad de Córdoba entre 14 y 17 años provenientes de escuelas públicas y privadas. Una, de carácter cuantitativo sobre “Las prácticas del sexting entre adolescentes” y la otra, “El sexting en la percepción y discurso adolescente” producido mediante la metodología de focus group, durante el contexto de pandemia y aislamiento social.
- La presentación del informe fue complementada con una campaña de comunicación digital a través de placas, datos, encuestas y demás recursos que ofrecen las redes sociales para enfatizar en el cuidado de la privacidad y poner énfasis en las consecuencias de tales prácticas, promoviendo una empatía que llame a la responsabilidad online de las acciones y al respeto por los archivos personales compartidos en un contexto de intimidad y confianza.
- El Programa sabe que se enfrenta a conductas y problemáticas sobre las que no se cuenta con suficiente experiencia previa, por ese motivo sigue trabajando en la sensibilización y prevención de los peligros que el espacio digital ofrece y en la importancia de conocer los Derechos Humanos que se busca proteger en la web, para crear una cultura de respeto y defensa de los mismos también en el plano digital.

18 de noviembre – Conversatorio “Impacto de la Digitalización en la salud Psicosocial” a cargo del Profesor Daniel Lloret.

- Coorganizado con el Instituto de Prevención de Adicciones, el conferencista expuso sobre el fenómeno del uso de las tecnologías, principalmente direccionado a las apuestas y juegos en línea y su afectación en la vida cotidiana. El evento contó con la participación de más de 35 asistentes profesionales, docentes, estudiantes universitarios y funcionarios involucrados en la salud psicosocial.



INFORMES E INVESTIGACIONES PUBLICADAS

- Resolución N° 11303/2021 por la que se SUGIERE al Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba la incorporación de normas que regulen y protejan la Identidad Digital de las Personas en la Ley N° 10326, Código de Convivencia Ciudadana de la Provincia de Córdoba, adoptando herramientas vigentes en el derecho contravencional comparado argentino relativas a la Difusión de Imágenes Íntimas, Suplantación de Identidad y Hostigamiento Digital.

Resolución adjunta haciendo click acá.

- El sexting en la percepción y el discurso adolescente. El Programa, recurriendo a la herramienta metodológica del focus group, proyectó conocer e interpretar las representaciones sociales que los adolescentes (entre 14 y 17 años) tienen sobre la práctica del sexting. La iniciativa tuvo como propósito, profundizar y complementar la información recabada en la investigación cuantitativa sobre "Las prácticas del sexting entre adolescentes" realizada en noviembre de 2019, para que, a través de la mirada y perspectiva adolescente, se pueda conocer aún más las motivaciones, comportamientos, conocimiento y consecuencias percibidas en torno a este fenómeno y a partir de allí, diseñar nuevas estrategias de prevención de los riesgos que la práctica del sexting conlleva.

Informe adjunto aquí:



ANEXOS

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba





ANEXO I RESOLUCIÓN N° 11303/2021

**ANTEPROYECTO DE LEY
LA LEGISLATURA DE
LA PROVINCIA DE CORDOBA
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY N°**

Artículo 1°: Incorpórase como “Capítulo VII – DE LA PROTECCIÓN A LA IDENTIDAD DIGITAL DE LAS PERSONAS” al Libro II Título I de la Ley 10326 -Código de Convivencia Ciudadana de la Provincia de Córdoba-, el siguiente texto:

“CAPITULO VII

DE LA PROTECCIÓN A LA IDENTIDAD DIGITAL DE LAS PERSONAS

Artículo 66 bis - Difusión no autorizada de imágenes o grabaciones íntimas.

Serán sancionados con hasta diez días de trabajo comunitario, multa de hasta veinte Unidades de Multa (20 UM) o arresto de hasta treinta (30) días los que difundan, publiquen, distribuyan, faciliten, cedan y/o entreguen a terceros imágenes, grabaciones y/o filmaciones de carácter íntimo sin el consentimiento de la persona y a través de cualquier tipo de comunicación electrónica, de transmisión de datos, páginas web y/o a través de cualquier otro medio de comunicación, siempre que el hecho no constituya delito.

El consentimiento de la víctima para la difusión, siendo menor de 18 años, no será considerado válido.



Tampoco podrá alegarse el consentimiento de la víctima en la generación del contenido como defensa a la realización de la presente conducta.

No configura contravención el ejercicio del derecho a la libertad de expresión.

Artículo 66 ter. - Hostigamiento digital.

Serán sancionados con hasta diez días de trabajo comunitario, multa de hasta veinte Unidades de Multa (20 UM) o arresto de hasta treinta (30) días los que intimiden u hostiguen a otro mediante el uso de cualquier medio digital, siempre que el hecho no constituya delito. No configura hostigamiento digital el ejercicio del derecho a la libertad de expresión.

Artículo 66 quarter. Agravantes.

En las conductas descritas en los artículos 66 Bis y 66 Ter, las sanciones se elevan al doble cuando son realizadas:

- 1. Cuando la víctima fuera menor de 18 años, mayor de 70 años, o con necesidades especiales.*
- 2. Cuando la contravención se cometa con el concurso de dos (2) o más personas.*
- 3. Cuando la contravención sea cometida por el/la jefe, promotor u organizador de un evento o su representante artístico.*
- 4. Cuando la contravención sea cometida por el/la cónyuge, ex cónyuge, o a la persona con quien mantiene o ha mantenido una relación de pareja, mediar o no convivencia.*
- 5. Cuando la contravención sea cometida por un familiar en el 4to. grado de consanguinidad o 2do. grado de afinidad.*



6. Cuando la contravención se cometa con información que no habría sido develada sin que medie el engaño.

7. Cuando la contravención sea cometida mediante la utilización de identidades falsas o anónimas o mediando la suplantación de la identidad de otra persona humana o jurídica.

Artículo 66 quinquies. Suplantación digital de la Identidad

Serán sancionados con hasta diez días de trabajo comunitario, multa de hasta veinte Unidades de Multa (20 UM) o arresto de hasta treinta (30) días los que utilicen la imagen y/o datos filiatorios de una persona o crea una identidad falsa con la imagen y/o datos filiatorios de una persona mediante la utilización de cualquier tipo de comunicación electrónica, transmisión de datos, página web y/o cualquier otro medio y se haya realizado sin mediar consentimiento de la víctima, siempre que el hecho no constituya delito.

Las sanciones se elevan al doble cuando:

a. La conducta sea realizada con la finalidad de realizar un banco de datos con la información obtenida.

b. La víctima fuera menor de dieciocho (18) años, mayor de 70 años, o con necesidades especiales.

c. La contravención sea cometida por el/la cónyuge, ex cónyuge, o a la persona con quien mantiene o ha mantenido una relación de pareja, mediar o no convivencia.

d. La contravención sea cometida por un familiar de hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad.

e. La contravención sea cometida con el objeto de realizar una oferta de servicios sexuales a través de cualquier medio de comunicación.

El consentimiento de la víctima, siendo menor de 18 años, no será considerado válido.



No configura suplantación de identidad el ejercicio del derecho a la libertad de expresión.”

Artículo 2°: Modifíquese el artículo 46-Acciones de instancia privada- de la Ley N° 10326 -Código de Convivencia Ciudadana de la Provincia de Córdoba-, el que queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 46.- Acciones de instancia privada. Deben iniciarse de oficio todas las acciones contravencionales contenidas en este Código, salvo las que dependieran de instancia privada. Son acciones dependientes de instancia privada las que nacen de las siguientes infracciones:

- a) Molestias a personas en sitios públicos (artículo 51);*
- b) Tocamientos indecorosos (artículo 53);*
- c) Expresiones discriminatorias (artículo 63);*
- d) Perjuicios a la propiedad pública o privada (artículo 68);*
- e) Escándalos y molestias a terceros (artículo 81);*
- f) Difusión no autorizada de imágenes o grabaciones íntimas, salvo en los casos donde la víctima fuere menor de 18 años (artículo 66 bis);*
- g) Hostigamiento digital, salvo en los casos donde la víctima fuere menor de 18 años (artículo 66 ter);*
- h) Suplantación digital de la Identidad, salvo en los casos donde la víctima fuere menor de 18 años (artículo 66 quinquies).”*



FUNDAMENTOS

En uso de las facultades establecidas en el Artículo 15 Inciso 4 de la Ley N° 774, el Defensor del Pueblo pone a consideración de la Legislatura Provincial este proyecto de ley, por el que se incorpora al Libro II Título II de la Ley 10326 “Código de Convivencia Ciudadana” de la Provincia de Córdoba, el Capítulo VII bajo la denominación: “Protección/Identidad Digital de las Personas”.

La propuesta busca incorporar conductas disvaliosas relacionadas con el uso de las redes sociales y de internet, incluyendo tres nuevas contravenciones: la difusión no autorizada de imágenes o grabaciones íntimas, el hostigamiento digital y la suplantación digital de la Identidad.-

En todos los casos se trata de conductas que han crecido en los últimos años y que generan perjuicios graves en las personas afectadas.

En relación a la difusión de imágenes íntimas, la Asociación Argentina de Lucha contra el Cibercrimen marca que las denuncias por este tipo de acciones se incrementaron un 20% entre el año 2016 y 2018 (Fuente: Clarín, 08 de Diciembre de 2020) las que a falta de una tipificación específica se resuelven recurriendo por analogía o aplicando otros delitos sin que pueda castigarse el acto típico y antijurídico. El caso de Belén San Román, la policía de Bragado que se quitó la vida luego de que su ex viralizara videos y fotos íntimas, es un claro y doloroso ejemplo de lo que este tipo de conductas genera en la víctima.

En Julio del 2020, el Senado de la Nación dio media sanción al proyecto de ley que modifica el Código Penal, en sus artículos 155 y 169 incorporando la difusión de contenido íntimo como hecho delictivo, iniciativa que aguarda la aprobación definitiva de la Cámara de



Diputados, al igual que otras reformas propuestas que también están relacionadas con el cibercrimen.-

No obstante ello, entendemos que avanzar en la legislación local con la aprobación y el reconocimiento como contravención de las conductas propuestas, es una herramienta válida y necesaria mientras los laberintos de la actividad parlamentaria del Congreso de la Nación den sanción definitiva a las leyes penales que reconozcan estos delitos.

La suplantación digital de identidad es la acción por la que una persona se apropia de datos personales que no son suyos con el objetivo de crear perfiles falsos y hacer creer a los usuarios que es una persona o una empresa, cuando en realidad no lo es. También, de acuerdo a lo informado por el Centro de Ciberseguridad del GCBA, sólo en el 2020 y sólo en CABA, se registró un aumento del 143% en las denuncias efectuadas por este “delito”.-

Estas cifras nos exigen pensar en recursos legales que puedan frenar el impacto que tales conductas generan en la sociedad. Sabemos las dificultades que representa conceptualizar el delito/contravención informático como la extraterritorialidad del fenómeno pero entendemos, es momento de ocuparnos de estas problemáticas para brindar un marco normativo adecuado con el que pueda enjuiciarse y avanzar sobre estos actos y conductas que alteran la paz social que este Código de convivencia viene a garantizar.

Por su parte, el proyecto propone legislar sobre el hostigamiento digital o también llamado cyberbullying, otra problemática que puede generar consecuencias de gravedad en la psiquis de la víctima. La experiencia de la “cuarentena” en marzo de 2020 ha llevado al máximo el



Defensor del Pueblo
PROVINCIA DE CORDOBA

uso de internet y entre otras cosas, la intensidad en el accionar de criminales a través de internet, creciendo los delitos más de un 45 %.-

Sabemos que el avance legislativo que proponemos no es una solución definitiva y que tanto la difusión de contenido íntimo, el hostigamiento digital y la suplantación de identidad digital requieren de una discusión y reforma de la legislación de fondo con penas que objetivamente resulten proporcionales al daño que producen estas conductas, pero entendemos que empezar por transformarla en contravenciones puede aportar un freno en la extensión y reiteración en el tiempo de estas acciones disvaliosas, porque total no son delito.

Por último, vale resaltar que desde hace más de dos años, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con legislación local sobre la temática y la mayoría de los especialistas relacionados con la investigación del Cibercrimen se expresan a favor de contar con esta herramienta que permite en algunos casos abandonar la analogía y perseguir la acción con normativa adecuada.-

Córdoba, 12 de noviembre 2012

VISTO:

La misión institucional del Defensor del Pueblo, y la necesidad de informar a la sociedad en el uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías procurando una navegación digital libre de riesgos, como materia integrativa de los derechos humanos que asegura y protege;

Y CONSIDERANDO:

Que esta Defensoría del Pueblo ha asumido un rol activo en la promoción de una ciudadanía digital responsable, impulsando la realización de distintas actividades y trabajando fuertemente en la creación de un ciberespacio seguro;

Que, en este marco de trabajo, y con el objeto de informar a los diferentes estamentos de la sociedad sobre los riesgos que presentan la irrupción de internet y las nuevas tecnologías, fundamentalmente a los grupos más vulnerables; ha organizado la realización de diversas actividades en forma conjunta con organizaciones públicas y privadas afines;

Que, puntualmente ha desarrollado la Jornada sobre delitos de carácter informático brindado por miembros de la Asociación Civil Argentina Cibersegura que se realizara el día 13 de setiembre de 2012 en la sala “Regino Maders” de la Legislatura Provincial;

Que, bajo la misma finalidad, participó conjuntamente con la Municipalidad de Río Primero de la Provincia de Córdoba, en la organización del taller “Navegación Segura por Internet”, llevado a cabo el día 23 de Octubre de 2012 en la mencionada Ciudad contando con especialistas en la materia como son la Dra. María Cecilia Simancas y el Dr. Franco Daniel Pilnik, quienes seguirán colaborando en el desarrollo de todas las acciones que se emprendan desde esta Institución;

Que, el acceso masivo a la red internet ha permitido un aumento significativo en las relaciones ya no sólo personales sino también a la distancia, mediada por múltiples pantallas, generando nuevos escenarios en la vida de hoy y dejando a los usuarios mucho más expuestos;

Que, esta nueva realidad ha permitido la proliferación de conductas que constituyen verdaderas amenazas especialmente en grupos vulnerables como la infancia y adolescencia, dando origen a la existencia de fenómenos nuevos denominados “Grooming”, “Ciberbullyng”, “Sexting”, “Sextorsión”, “Ciberdelitos”, entre otros;

Que, como medio para poner freno a estos delitos, resulta necesario contar con sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias. En este sentido se entiende necesaria la adhesión expresa al Proyecto de Ley N° S/21741/11 que obtuviera media sanción de la Cámara de

Senadores de la Nación, relativo a la reforma del Código Penal para introducir en el articulado del mismo el delito de “Grooming”;

Que para ello, ha dispuesto sumarse a la Campaña de recolección de firmas con el objeto de impulsar el tratamiento del proyecto referido por la Cámara de Diputados, estableciendo puestos y/o stand callejeros en la Ciudad de Córdoba y en todo evento organizado por la Defensoría, a los fines de obtener el apoyo expreso de la ciudadanía a la Ley de Grooming;

Que otro elemento a considerar en el análisis de esta problemática es el uso masivo de teléfonos móviles que, en su versión inteligente, son tan avanzados que se transformaron en verdaderas computadoras, con todos los riesgos que representan la cantidad de aplicaciones sin los debidos controles, límites y resguardos para navegar seguros;

Que tales antecedentes -de importante adhesión en la comunidad y particularmente en los grupos más sensibles- refuerzan la necesidad de proyectar un programa de acción especial que permita difundir, concientizar y empoderar al usuario de Internet frente a los peligros que el espacio digital ofrece, capacitando a profesionales, docentes, alumnos y público en general y coordinando esta tarea con organismos públicos y privados que estén interesados en participar;

Que, en definitiva, la inquietud se centra en profundizar acciones vinculadas a lograr mayores y mejores defensas a partir del conocimiento y comprensión de los riesgos de la RED y de cómo protegerse frente a ellos, para un mejor aprovechamiento de los recursos informáticos disponibles;

Que en esta línea de pensamiento, se busca crear conciencia y educar para promover un adecuado manejo de las herramientas tecnológicas y navegación digital, creando un marco de seguridad, privacidad y confiabilidad en el tráfico de la información;

Que, la seguridad implica acotar al máximo posible los peligros de exposición a situaciones no deseables, pero también a educar para la responsabilidad en el uso más o menos público de algunas herramientas y recursos, en las comunicaciones en red y en el cuidado por la publicación de contenidos ofensivos, ilegítimos o ilegales.

Que, así considerada, la seguridad en el acceso a las redes y en especial a internet a través de la web, es un tema importantísimo para las instituciones en general, para las instituciones educativas y en particular para padres y grupos vulnerables.

Que, las definiciones de políticas de seguridad se vuelven imprescindibles, bajo el criterio de ofrecer cuidado y no vigilancia de forma tal que podamos construir criterios autónomos de protección más allá de los recursos tecnológicos que apliquemos;

Que teniendo en cuenta todas estas consideraciones y conforme las facultades asignadas a esta Defensoría, deviene necesario dictar el acto administrativo idóneo a los fines de crear el Programa “Navegación

Segura por Internet” bajo el lema “Disfruta de Internet sin caer en la Red”, estableciendo, sus objetivos, responsables y acciones a desarrollar para el cumplimiento de tal cometido;

Por todo ello, y las competencias establecidas en la Ley N° 7741 Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE CORDOBA,
R E S U E L V E**

ARTICULO 1.- Crear el Programa “NAVEGACIÓN SEGURA POR INTERNET” para colaborar en la difusión, concientización, sensibilización y educación de la población de la provincia de Córdoba, sobre el uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y tráfico informático procurando una navegación digital libre de riesgos.-

ARTICULO 2.- APROBAR la identidad visual del Programa “NAVEGACIÓN SEGURA POR INTERNET” obrante en el Anexo I y autorizar su aplicación conforme los requerimientos del citado Programa.

ARTICULO 3.- DEFINIR como Objetivos del Programa:

- a. Fomentar y concientizar mediante acciones de educación y campañas de sensibilización, en el uso seguro, responsable y provechoso de los recursos tecnológicos a distintos sectores de la sociedad.-
- b. Colaborar con los poderes públicos de la Provincia de Córdoba y de la Nación para contribuir a crear un espacio digital seguro.
- c. Minimizar al máximo posible los peligros de exposición a situaciones no deseables, en las comunicaciones en red y en la publicación de contenidos ofensivos, ilegítimos o ilegales.
- d. Informar sobre los diversos fenómenos surgidos del mal uso de las recursos informáticos tales como grooming, cyberbulling, sexting, sextorsión.-
- e. Mostrar, mediante jornadas y talleres, la situación actual de Córdoba en cuanto a delitos informáticos.
- f. Educar y entrenar, en el uso de técnicas de seguridad informática.-
- g. Poner al Defensor del Pueblo a la cabeza de la defensa y protección de la ciudadanía en el uso seguro y saludable de la web, asumiendo un rol activo en la difusión y capacitación de la población.-

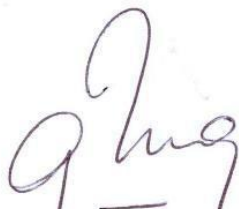
Artículo 4.- ESTABLECER las siguientes ACCIONES para llevar a cabo en el marco del presente programa, sin perjuicio de otras que puedan desarrollarse:



- a. Firmar convenio con la Asociación Civil Argentina Cibersegura para continuar trabajando en la seguridad informática y realizar un taller de capacitación e intercambio de experiencias entre ambas instituciones.
- b. Realizar Charlas, Seminarios Talleres y Cursos de Capacitación dirigidos a: actores sociales, docentes, alumnos y público en general.
- c. Ofrecer a municipios y comunas, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales el trabajo conjunto para llevar esta temática en toda la Provincia.
- d. Realizar campañas de difusión del tema en medios de comunicación masiva.
- e. Confeccionar y distribuir folletería explicativa de los pasos y advertencias para una navegación segura por internet.
- f. Recolectar firmas y adhesiones al proyecto de ley de reforma del Código penal para sancionar el delito de “Grooming” en la Argentina.-

Artículo 5.- IMPUTAR la erogación que demande el cumplimiento del Dispositivo 3 inc a) a la Jurisdicción 4.0 –Defensoría del Pueblo – Programa 948 -Navegación segura por Internet – Pr. 03 – Pa. 08 – 99- Otros Pasajes, Viáticos, Movilidad y Compensaciones N.C. del P.V.

Artículo 6.- PROTOCOLICÉSE, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 9412


GABRIELA MAGRIS
SECRETARIA GENERAL
PROGRAMAS ESPECIALES
DEFENSOR DEL PUEBLO



MARIO A. DECARA
DEFENSOR DEL PUEBLO
de la PROVINCIA DE CORDOBA



PROGRAMA EDUCACIÓN PARA LA SEGURIDAD VIAL

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



PROGRAMA EDUCACIÓN PARA LA SEGURIDAD VIAL

El Programa Educación para la Seguridad Vial nace en el año 2013 aunque desde el 2008 la institución venía implementando la Campaña "Conductor Designado", destinada a impartir conocimientos sobre educación vial y concientizar acerca del alcohol al volante. En 2015 incorporó la Campaña "Bici Segura", con el objetivo de fomentar el buen uso de la bicicleta, que se mantiene hasta la fecha.

OBJETIVOS

- Fomentar y concientizar mediante acciones de educación y campañas de sensibilización, en el uso seguro, responsable y provechoso de los recursos viales.
- Colaborar con los poderes públicos de la Provincia de Córdoba y de la Nación para contribuir a crear conciencia en seguridad vial.
- Fomentar la responsabilidad social del conductor, pasajero y peatón.
- Mostar, mediante jornadas y talleres, la situación actual de Córdoba en cuanto a seguridad vial.
- Asumir un rol activo en la difusión y capacitación de la población en valores para la seguridad vial, celebrando acuerdos con organizaciones e instituciones con objetivos compartidos.

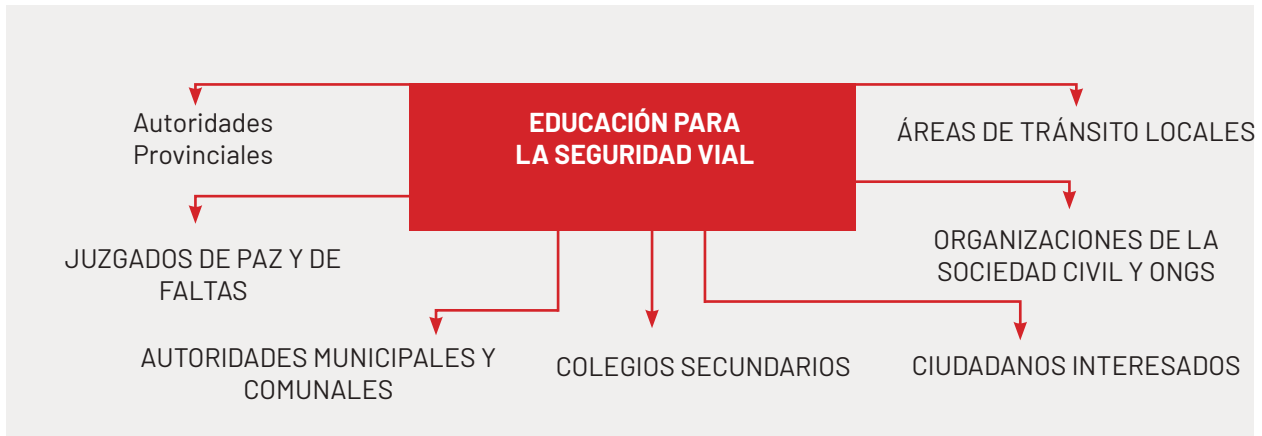
FUNCIONES

- Informar, concientizar y educar en seguridad vial a través de diferentes acciones, tales como:
- Capacitaciones, charlas, seminarios y talleres dirigidos a actores sociales, docentes, alumnos y público en general.
- Cursos para municipios y comunas, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales.
- Campañas de difusión sobre el tema, en medios de comunicación masiva, como así también a través de folletería, cartelería, redes sociales, etc.
- Promover la organización de Congresos juveniles de Educación y Seguridad Vial.
- Celebrar convenios con municipios y comunas para capacitar a los jóvenes que se encuentren próximos a tramitar sus licencias de conducir.
- Implementar campañas de concientización como "Conductor Designado" y "Bici Segura".

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

Durante el 2021 se continuaron priorizando las actividades a distancia, adhiriendo a los protocolos preventivos contra el Covid-19. Así, el Programa Educación para la Seguridad Vial adaptó el contenido de las capacitaciones para dictarlas virtualmente, con el fin de proteger a los estudiantes y al resto de los agentes de las instituciones educativas.

GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE VINCULÓ EN 2021



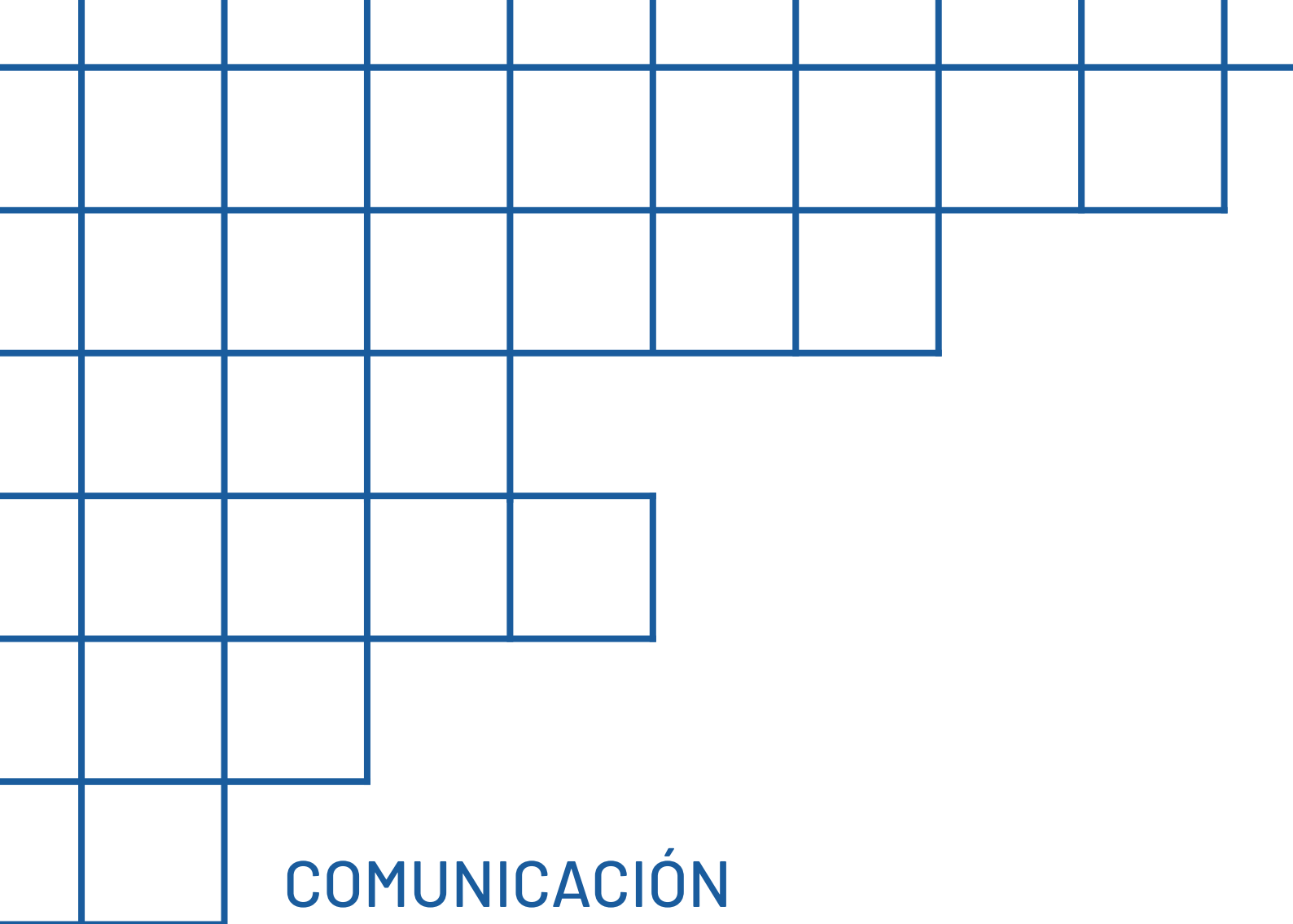
ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2021

- 23 de febrero de 2021: Reunión con Grupo “Córdoba va en Bici”.
- 19 de marzo de 2021: Entrega de chalecos “Bici Segura”.
- 29 de abril de 2021: Campaña de difusión “Bici Segura”.
- 17 de mayo de 2021: Reunión con Agrupación de Ciclistas y Policía de la Provincia.
- 6 de noviembre de 2021: Bicicleteada Familiar y Solidaria

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2021

- Planificación del proyecto tendiente al registro de bicicletas: con el objetivo de disminuir la inseguridad y lograr la recuperación de bicicletas robadas, se realizaron reuniones con agrupaciones de ciclistas y autoridades de la Policía de la Provincia de Córdoba. En los encuentros se lograron grandes avances y acuerdos con los que se seguirá trabajando durante el año 2022.
- Nota para diario Clarín: el medio gráfico de tirada nacional, entrevistó al Coordinador del Programa “Educación para la Seguridad Vial” Dr. Pablo Sebastián Romano. El periódico consultó sobre las multas de tránsito en la provincia.





COMUNICACIÓN

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN

La Secretaría de Comunicación funciona como tal desde el año 2008, cuando se le da ese rango a la que antes se denominaba Área de Prensa. Es la responsable de la solicitud, formulación, recepción, cobertura, elaboración, producción, publicación y difusión por medios tradicionales, digitales y redes sociales de las acciones, actividades, informes, investigaciones, opinión especializada, etc. que hacen los funcionarios o elaboran los Institutos, Programas y Áreas que conforman la Defensoría.

Solicitud, formulación, recepción, cobertura, elaboración, producción, publicación y difusión por medios tradicionales, digitales y redes sociales de las acciones, actividades, informes, investigaciones, opinión especializada, etc. que hacen los funcionarios o elaboran los Institutos, Programas y Áreas que conforman la Defensoría.

Además, se ocupa de:

- Dar seguimiento a través de los medios y de las redes sociales de la información que surge desde la Defensoría y de las temáticas relacionadas con el accionar institucional.
- Hacer clipping de la presencia institucional en medios y redes sociales.
- Monitorear y ocuparse de la derivación interna y seguimiento de publicaciones de otras instituciones, terceros y/o particulares en medios de comunicación, redes sociales u otras vías que nombren, aludan, mencionen o requieran alguna acción o intervención de la Defensoría.
- Gestionar la relación con los medios de comunicación y sus referentes, comunicadores, periodistas, etc. Implementar el plan de medios tradicionales, digitales y redes sociales.
- Producir contenidos multiplataforma.
- Enviar y controlar la publicación de pautas publicitarias.
- Implementar y hacer seguimiento de campañas en medios impresos, audiovisuales, radiofónicos, digitales y redes sociales.
- Producir contenidos institucionales y/o específicos para las Áreas, Programas e Institutos.
- Gestionar la web institucional.
- Gestionar los perfiles institucionales oficiales en diversas redes sociales.
- Gestionar coberturas audiovisuales y fotográficas.
- Realizar coberturas en redes sociales.
- Convocar y gestionar cobertura de medios.
- Diseñar y producir piezas gráficas impresas y/o digitales.

OBJETIVOS

- Que las actividades del Defensor del Pueblo, sus funcionarios y las áreas, programas e institutos sean del conocimiento de los públicos objetivos e interesados en general.
- Que la Secretaría sea el nexo entre la institución y los medios de comunicación, periodistas, referentes y formadores de opinión.
- Que posibilite al Defensor y las distintas áreas, programas e institutos optimizar los contenidos comunicables de sus acciones, iniciativas y actividades con el fin de que sean relevantes, útiles, oportunos, accesibles, comprensibles para el público al que están dirigidos y estén en línea con los demás objetivos planteados en este apartado.
- Elaborar contenidos institucionales genéricos o específicos que comuniquen de manera óptima las acciones institucionales a la vez que logren el mejor entendimiento y capten la atención del/los público/s.

- Producir e implementar campañas genéricas o específicas de interés y utilidad tanto para la institución como para el público, en base a objetivos predefinidos y optimizadas de acuerdo a criterios de contenido, formato y canales como también segmentación, frecuencia, alcance, duración, etc.
- Trabajar conjuntamente y en colaboración permanente con los funcionarios y las áreas que componen la institución en pos de mejorar constantemente la imagen que tienen de la Defensoría la opinión pública, los formadores de opinión, líderes y referentes de distintos sectores, públicos objetivo, público general, etc.
- Identificar, proponer y difundir acciones institucionales que contribuyan a que la Defensoría se constituya y afiance como referente social e institucional y fuente de consulta y asesoramiento en las temáticas que le competen, tales como derechos humanos, derechos sociales, género, equidad, prevención en diferentes temáticas, mediación, servicios públicos, ambiente, canasta básica, etc.
- Resguardar la identidad gráfica institucional y el uso correcto en base al manual de imagen.

FUNCIONES

Difusión de las actividades que realizan el Defensor, los funcionarios y todas las áreas, departamentos, institutos, programas y secretarías que integran la institución, a través de diversos canales, soportes, formatos y plataformas destinados a los públicos externos e internos.

Diseño

• *Imagen e identidad*

- Diseño y aplicación del logo institucional y la creación y actualización del manual de usos y estilos del mismo.
- Diseño de la identidad de las diferentes áreas, programas e institutos.
- Auditar la correcta aplicación de los logos propios en publicaciones de terceros.

• *Diseño Gráfico en general*

- Diseño y producción de piezas gráficas impresas y/o digitales: flyers, programas, invitaciones, certificados, reportes, informes, manuales, publicaciones, animaciones, afiches, ploteos, banners, etc.
- Diseño de piezas de merchandising institucional (imanes, llaveros, lapiceras, etc.), señalética institucional y textiles (remeras, pecheras, chalecos, mochilas, etc.) tanto institucionales como de cada área, programa, etc.
- Diseño de avisos publicitarios para soporte papel y digital.

Gestión de Soportes y Plataformas

- Producción, edición, publicación y pauta de contenidos estáticos y dinámicos, permanentes y/o periódicos, escritos y/o gráficos y/o audiovisuales de la página web institucional y de los perfiles en redes sociales.
- Monitoreo, derivación y auditoría de comentarios y publicaciones de terceros en los perfiles propios y seguimiento de las menciones y comentarios en páginas, publicaciones y perfiles de terceros.

Publicidad y Marketing

- Contratación de pautas publicitarias con diversos medios de comunicación, para la difusión en los diversos soportes y plataformas que ofrecen en su media kit.
- Selección, elaboración y producción de los contenidos a publicitar y su distribución en función al plan de medios y de las pautas contratadas.

- Campañas en los perfiles institucionales en redes sociales: selección, elaboración y producción de los contenidos y además; segmentación de públicos, región, horarios y frecuencias de aparición así como la inversión para cada caso particular.

Gestión de Prensa

- Envío de información a los medios de prensa de las actividades institucionales que sean de interés de la población en general o de sectores específicos, como así también que necesiten de difusión masiva para generar el interés de los públicos y potenciales interesados.
- Gestiones directas cuando la actividad de alguna de las áreas o las publicaciones que se emiten desde la Defensoría coincide con el interés especial de medios y/o periodistas o el tema es de interés de la opinión pública o está en la coyuntura de la agenda de los medios, procurando que la Defensoría sea referente en esos temas y/o coyunturas.
- Recepción y monitoreo del interés de los medios por temas que tengan que ver con el quehacer institucional y vinculación con los referentes de áreas y programas que puedan satisfacer esa demanda.

Comunicación interna

La comunicación interna se realiza por soportes digitales provistos por aplicaciones. El más utilizado es el grupo de WhatsApp denominado "Institucional Defensoría", creado desde esta Secretaría con el fin de informar a los integrantes de la institución que voluntariamente están en el mismo.

Actualmente se informa por este canal al resto de las áreas sobre las actividades de la agenda institucional y se trabaja en colaboración con los institutos, programas y áreas cuando solicitan informar sobre temas y eventos específicos que sean de interés para el resto del personal.

También se replica la cobertura que tiene la institución en los medios con el fin de poner en evidencia la importancia de lo que se hace en las diferentes áreas y se comparte información que puede ser importante e interesante para los miembros de la institución: capacitaciones, eventos culturales o académicos, publicaciones de referentes de la Defensoría o externos sobre temas vinculados con la actividad institucional, etc.

Elaboración de Informe Anual de Gestión institucional

La Secretaría es la encargada de la recopilación, control, edición, corrección y concordancia de la información de las actividades de las distintas áreas, programas, institutos y secretarías para la elaboración del Informe Anual de gestión institucional que el Defensor del Pueblo debe presentar antes del 1 de marzo de cada año, en cumplimiento del Art. 19 de la Ley Provincial N° 7741.

Cobertura de actividades y eventos institucionales

La Secretaría se encarga de la cobertura de las actividades y eventos institucionales para su difusión por diferentes canales, como así también a fines del registro y archivo de las mismas y para la compilación para el Informe Anual de Gestión.

La cobertura supone el requerimiento de información, el registro fotográfico y audiovisual para la elaboración de piezas promocionales, de difusión, spots publicitarios, etc., y la publicación en diferentes plataformas y redes sociales.

FUNCIONAMIENTO EN PANDEMIA

A partir del decreto 297/2020 de Presidencia de la Nación Argentina que estableció el aislamiento social, preventivo y obligatorio para todo el país, 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.

Durante el año 2021, se trabajó con modalidad on line y modalidad mixta, según la situación sanitaria provincial e institucional, implementando un sistema rotativo de "burbujas" con número reducido de personal.

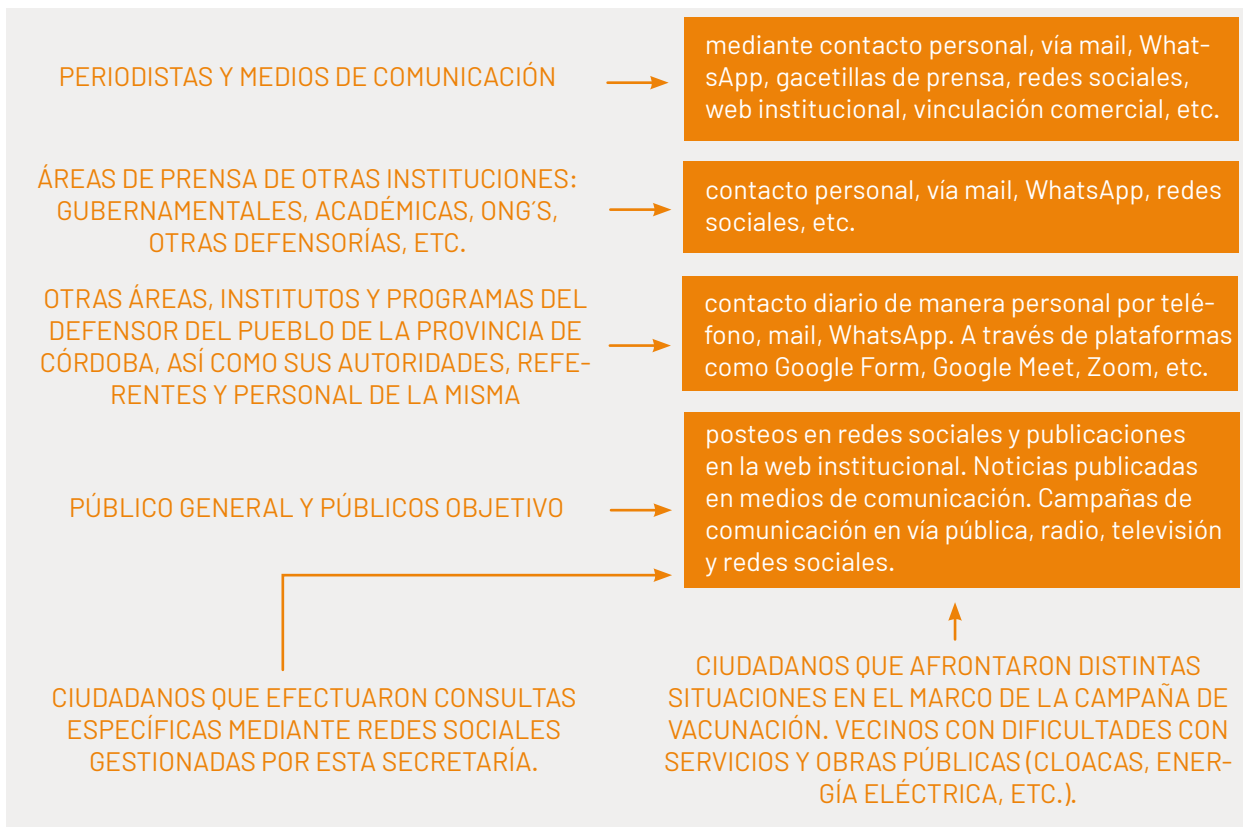
De esta forma, el equipo de Comunicación:

- trabajó con todos sus integrantes (de diseño, marketing, redacción, etc.) conectados desde sus hogares y en forma presencial en las oficinas (según las circunstancias mencionadas)
- con recursos propios (teléfonos, internet, computadoras) y los dos celulares corporativos que la Secretaría ya tenía en uso
- cubriendo toda la franja horaria mediante turnos y guardias
- programando publicaciones los fines de semana (cuando fue necesario)
- brindando asistencia técnica y audiovisual para quienes necesitaron producir material para la nueva modalidad de charlas, foros y capacitaciones virtuales.

y en articulación con:

- todas las áreas y programas operativos del Defensor del Pueblo;
- las autoridades de la institución;
- Atención al público: con quienes se articuló un sistema de gestión de consultas y reclamos recibidos mediante redes sociales institucionales;
- Salud: con quienes se trabajó constantemente en la validación y generación de contenido vinculado a la prevención del virus COVID19 y fundamentalmente a la campaña masiva de vacunación que resultó muy importante para la difusión de mensajes apropiados y validados científicamente;
- con medios y periodistas para el envío habitual de información;
- proveedores externos para cobertura de fotografías, animación, locución, entre otros.

GRUPOS DE INTERÉS Y COMO SE VINCULÓ EN 2021



ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2021

A continuación, se detallan sintéticamente las actividades desarrolladas durante el año 2021 que, por lo general, implicaron la producción de gacetillas de prensa, coberturas fotográficas, copias y posteos de redes sociales, actualizaciones de páginas web, videos, diseños gráficos, entre otras necesidades propias del área y necesarias para la difusión.

- Elaboración de Informe 2020 y publicación de su presentación en la legislatura provincial. De diciembre 2020 a marzo 2021.
- Cobertura fotográfica y audiovisual. Todo el año, para difusión de las actividades que lo requirieron.
- Diseño permanente de material gráfico para todos los soportes y formatos.
- Gestión permanente de mensajes y consultas que llegan a través de las redes sociales. Durante todo el año.
- Difusión permanente sobre la modalidad de atención presencial, virtual o mixta según el momento sanitario del año. Durante todo el año 2021.
- Campañas en redes sobre efemérides vinculadas a diferentes temáticas abordadas por programas e institutos. Por ejemplo: Día de la cero discriminación, Día mundial del donante de sangre, Día Internacional contra el Dengue, Día Internacional de los Derechos Humanos, Día Mundial del VIH/SIDA, etc.
- Difusión de cada programa e instituto a través del espacio digital "La Defen con Vos" (ver en "Actividades destacadas 2021").
- Puntos de recolección de Pilas y Baterías. Diciembre.

COVID

- Difusión integral sobre el Acceso a la inscripción para la vacuna contra el Covid-19 y uso de la plataforma CIDI- Atención al Ciudadano. De febrero a junio.
- Campaña permanente de difusión, prevención y concientización sobre COVID 19, vacunación, plasma, recomendaciones ministeriales, protocolos y otras temáticas asociadas (Ver desarrollo en "Actividades destacadas 2021").
- Difusión de las gestiones del Defensor del Pueblo, ante la Secretaría de Prevención y Promoción de la Salud del gobierno provincial, para seguir priorizando vacunas para adultos mayores y otros grupos de riesgo. En el marco de las acciones por la pandemia. Mayo.

Otros temas de salud:

- Difusión interna de servicios vinculados a la obra social APROSS de la que es afiliado el personal de la institución. Abril.
- Vacunación interna contra la gripe. Abril.
- Campaña de Prevención de intoxicación por monóxido de carbono. Invierno.
- Campaña preventiva contra el Dengue. Septiembre y octubre.
- Campaña preventiva "Evitemos los golpes de calor". Octubre.



Audiencias, elevaciones y solicitudes públicas

- Participación en Audiencia Pública por aumento en la tarifa del gas. Área de Servicios Públicos. Marzo.
- Resolución N° 11.268 Defensor del Pueblo pide medidas paliativas para los suscriptores de planes de ahorro. Abril y mayo.
- Difusión de la elevación a la Legislatura con la propuesta de modificación de la Ley N° 10326 Código de Convivencia Ciudadana de la Provincia de Córdoba. Agosto.
- Defensor pide a Aguas Cordobesas y el ERSeP suspender aumento en el servicio de agua potable. Diciembre.

ADPRA

- Primer Plenario Virtual 2021 de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). Abril.
- Encuentro de Defensores del Centro y Norte Grande de la Asociación Defensores del Pueblo de la República Argentina (A.D.P.R.A.). Septiembre.

Centro Público de Mediación:

- Mediación Comunitaria en conflictos por descongelamiento de alquileres. Marzo y abril.
- Presentación en la Legislatura del pedido de incorporación de métodos pacíficos de resolución de conflictos en la Ley Provincial Antidiscriminación. Junio.
- Firma de convenio entre el Centro Público de Mediación Comunitaria y la Asociación Civil "Somos diversidad club social y deportivo". Julio.
- Campaña "Protagonizá Tu Solución". Noviembre.
- Presentación sobre Investigación sobre "Desarrollo Humano y Mediación Comunitaria". Diciembre.
- Modalidad y horarios de atención según contexto sanitario. Todo el año.



Instituto de Prevención de las Adicciones:

- Nueva edición de la Capacitación virtual y gratuita en Prevención Comunitaria del Consumo de Sustancias (IPADEP). Marzo a mayo.
- Día Mundial sin Tabaco. Mayo.
- Actividades en el marco de la Semana Provincial de la Prevención del Consumo de Drogas. Junio.
- Presentación de los resultados de la encuesta sobre "Uso problemático de nuevas tecnologías en

pandemia". Septiembre.

- Conversatorio sobre Impacto de la Digitalización en la Salud Psicosocial. Noviembre.
- Cierre del Ciclo 2021 del Foro de Jóvenes- Instituto de Prevención de Adicciones y programa de Prácticas y Pasantías. Noviembre.
- Modalidad y horarios de atención según contexto sanitario. Todo el año.

Instituto de Estadísticas:

- Difusión integral sobre el Precio de la Canasta Básica Alimentaria. Todos los meses del año.
- Precio de la Canasta Escolar del Instituto de Estadísticas. Febrero.
- Encuesta "Un año de Pandemia - impacto en los hogares cordobeses". Marzo.
- Encuesta: percepciones de la segunda ola de la pandemia. Junio.
- Informes sobre el poder adquisitivo del SMVM. Junio y Julio.
- Difusión de la encuesta sobre Cambios en los Hábitos de Consumo y la posterior publicación de los resultados. Octubre.

Programa de Prácticas y Pasantías

- Inicio ciclo 2021. Marzo.
- Desarrollo de video institucional.
- Producción y publicación del libro "Todo puede ser de otra manera. Relatos de jóvenes en pandemia". Mayo a agosto.
- Difusión vía streaming de la Semana de la Juventud 2021. Agosto.
- 2º Concurso Literario-Filosófico: "Todo puede ser de otra manera". Septiembre a noviembre.
- Firma de convenio con el Instituto Superior de Estudios en Administración y Negocios para que jóvenes puedan realizar sus prácticas profesionales en la institución. Septiembre.
- Salutación día del estudiante. Septiembre.
- Presencia institucional en la Expocarreras 2021 en la localidad de Cosquín.
- Encuesta: percepción de las y los estudiantes de nivel medio sobre la inserción laboral en contexto de pandemia. Octubre y diciembre.
- Diseño de certificados. Todo el año.

Educación para la Seguridad Vial

- Bici Segura "Rueda conmigo en tándem". Marzo.



- Campaña Bici Segura. Mayo.
- Reunión virtual con ciclistas y Policía de la Provincia de Córdoba. Mayo.

Instituto de Inclusión Social

- Diseño de identidad. Presentación de su creación, objetivos y funciones. Marzo.
- Encuesta "Integración de Personas con Discapacidad en la Escuela Primaria de la Ciudad de Córdoba", que tuvo dos instancias: para directivos y para integradores. Abril.
- Conversatorio Inclusión Educativa en Pandemia. Agosto.
- Informe Educación, Discapacidad y Pandemia. Agosto.
- Día Nacional de las Personas Sordas. Septiembre.
- Jornadas del "Ciclo de Actualización" sobre prácticas inclusivas para el personal del Defensor del Pueblo en el marco del "Día Internacional de las Personas con Discapacidad". Noviembre y diciembre.
- Difusión de información sobre el Certificado Único de Discapacidad en formato digital.
- Modalidad y horarios de atención según contexto sanitario. Todo el año.



Instituto de Género y Promoción de la Igualdad

- Campaña: "La cortemos con el acoso". Abril.
- Campañas de redes sobre fechas relevantes: Día Internacional de la Mujer, Día de los derechos de las personas trans, Día Internacional contra el Acoso Escolar, Día Internacional y Provincial por la igualdad y la no discriminación por Orientación Sexual, Identidad y Expresión de género.
- Informe Personas en Situación de Calle. Agosto.
- Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas. Septiembre.
- Presentación del Informe: "Personas Mayores, vivencias y dificultades en pandemia". Octubre.
- 25 de noviembre Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Noviembre.
- Campaña contra la violencia de género en el marco de los 16 días de activismo propuestos por ONU. Noviembre.
- Actividad "Construyamos juntos/as un mundo sin violencias".



PERSONAS MAYORES
VIVENCIAS Y DIFICULTADES EN PANDEMIA

- Diciembre.
- Informe "Violencia en el Noviazgo". Instituto de Género. Diciembre.
- Modalidad y horarios de atención según contexto sanitario. Todo el año.

Aprender a Elegir

- Producción y difusión de video explicativo sobre la votación accesible, junto al programa "Diversidad" con Flavia Iros de Cadena 3.
- Elecciones PASO 2021: información de interés sobre dónde consultar el padrón.

Observatorio Electoral

- Elecciones en Perú: Observatorio Electoral

Espacio de Buenas Prácticas Institucionales

- Campaña Tejido Solidario. De abril a octubre.

Navegación Segura por Internet

- Día Mundial de la Contraseña. Mayo.
- Campaña Hot Sale. Mayo.
- Conversatorios sobre Cyberbullying. De agosto a octubre.
- Conversatorios sobre Sexting. Agosto y septiembre.
- Sexting, Al amor de primavera también cuidalo. Campaña preventiva. Septiembre.
- Campaña informativa: Cyber Monday ¡Comprá de manera segura! Octubre/noviembre.
- Concientización Grooming. Día Nacional de Lucha contra el Grooming. Noviembre.
- Charla de Navegación segura por internet: Stop Grooming en Río Primero en el marco de la campaña preventiva por el Día Nacional de Lucha contra el Grooming. Noviembre.
- Campaña Stop Grooming: 7 encuentros en colegios de la capital.

Instituto de Ambiente

- Inscripciones, inicio y finalización de la Diplomatura en Desarrollo Ambiental Regional Sustentable. Julio.
- Riesgo de incendios. Nota editorial. Agosto.
- Inspección por derrame cloacal en Villa Páez y Alto Alberdi. Octubre.
- Modalidad y horarios de atención según contexto sanitario. Todo el año.

ACTIVIDADES DESTACADAS

A. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN FRENTE AL COVID 19:

Desde la Secretaría de Comunicación se desarrolló una extensa campaña de difusión y concientización que se sostuvo de forma permanente durante todo el 2021.

Se brindó información precisa, técnicamente validada y en línea con la información oficial de organismos nacionales y provinciales y se emitieron distintos mensajes conforme a la coyuntura, el avance del virus y la necesidad de comunicar, educar o informar restricciones a través de:

- Mensajes informativos sobre CORONAVIRUS para públicos externo e interno;
- Mensajes preventivos y pedagógicos sobre barbijos, máscaras acrílicas, medidas preventivas, recomendaciones para personas COVID positivo y contactos estrechos, entre otros.
- Cuidados durante los fines de semana largos, turísticos y vacaciones.
- Mensajes orientados a público general y en especial jóvenes y adolescentes.
- Mensajes restrictivos (autorizaciones y/o prohibiciones).

Asimismo, se promovió el acceso a la información pública relacionada (protocolos e informes provinciales), servicios (centros de vacunación, testeos, donación de sangre/plasma y prestaciones de APROSS) y se concientizó sobre otras problemáticas asociadas a la pandemia Covid 19 como adicciones, violencia de género, hábitos de consumo, grooming, personas mayores, discapacidad, etc.

Se mantuvo el envío sistemático de gacetillas de prensa con resultados de las distintas investigaciones de la institución en el marco de la pandemia. A continuación, se detalla una selección de gacetillas:

- 4 de febrero: Defensor del Pueblo gestionará inscripción para vacuna COVID 19
- 5 de febrero: Defensor del Pueblo atenderá con modalidad mixta
- 24 de febrero: Defensor del Pueblo gestionará inscripción para vacuna COVID 19
- 30 de marzo: Un año de pandemia: impactos en los hogares cordobeses
- 16 de abril: Defensor del Pueblo continúa gestionando inscripción para la vacuna COVID 19
- 26 de mayo: Mario Decara convoca a personas mayores, esenciales o con algún tipo de dificultad que estén inscriptas y que aún no hayan sido citadas para vacunarse
- 2 de junio: Decara remitió al Ministro de Salud el primer listado de personas con mayor riesgo de letalidad que aún no fueron vacunadas
- 28 de julio: Conversatorio "Inclusión Educativa en Pandemia: diálogos para afrontar obstáculos"
- 11 de agosto: Personas en situación de calle: la mayoría cuenta con alguna contención durante la pandemia
- 4 de octubre: En Córdoba, solo la mitad de los adultos mayores cuenta con acceso a internet
- 24 de noviembre: Se llevó a cabo el Conversatorio "Impacto de la Digitalización en la Salud Psico-social"
- 25 de noviembre: La violencia hacia las mujeres en el segundo año de pandemia





B. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOBRE SERVICIOS INSTITUCIONALES FUNDAMENTALES EN EL MARCO DE LA PANDEMIA:

Mediante redes sociales, mensajes de WhatsApp, spots de tv/radio y gacetillas de prensa se comunicó en forma permanente la modalidad de trabajo de la institución y todos sus servicios.

C. CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS, PROGRAMAS E INSTITUTOS: "LA DEFEN CON VOS".

Se creó este espacio en redes sociales institucionales con el fin de visibilizar la diversidad de servicios, programas, institutos y Centro operativos a pesar de la situación sanitaria. Sirvió para reposicionarlos e informar sus vías de contacto.



D. INCREMENTO DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

Durante todo el año la Secretaría de Comunicación, gestionó las consultas y mensajes ingresados mediante las redes sociales del organismo, siendo estos canales online de consultas, primordiales al verse reducida la atención presencial al público.

Cada mensaje y consulta ingresada fue analizada para su posterior envío al área competente dentro de la organización, quienes se encargaron de darle el tratamiento correspondiente.

E. INCREMENTO DE LA VISIBILIDAD INSTITUCIONAL MEDIANTE EL USO DE REDES SOCIALES POR PARTE DE LA COMUNIDAD

Producto del crecimiento en el uso de Internet como resultado de la pandemia, se recibieron más de 1000 (MIL) consultas a través de las redes sociales institucionales durante todo el año.

Hubo 231 publicaciones en el feed de Instagram e incrementó la cantidad de seguidores en un 35% (de 2500 a 3370). Además, hubo 214 publicaciones en el muro de Facebook lo que incrementó la cantidad de "Me gusta" en un 6% en 2021 (Mg en fb 2019: 15.377 - Mg en fb 2020: 16.243 - Mg en fb 2021: 17.271).

Por último, en Twitter se realizaron 67 tweets y la cantidad de seguidores en esta red social aumentó en un 7% (1934 en 2020- 2065 en 2021).

CAPACITACIONES

Miembros del equipo realizaron capacitaciones en el campus virtual "Empleado Digital" del Gobierno de la Provincia de Córdoba, en las siguientes temáticas:

- **Capacitación Ley Micaela.** Duración 30 horas reloj. Modalidad virtual. Cantidad de asistentes: 1
- **Las Competencias Transversales en la Gestión Pública.** 2 horas.: 1
- **Introducción a la Planificación y Proyecto** - Duración 8 horas: 1
- Por fuera de la institución, 2 integrantes culminaron la **Diplomatura de Comunicación, Género y Derechos Humanos.** Modalidad virtual. 480 horas. Impartida por la Fundación Comunicar Igualdad y la Comisión de Género de la ONU.

RESUMEN 2021

32

Campañas vinculadas a COVID 19

49

Gacetillas subidas a la web

Más de **238** menciones en medios de comunicación

50

Coberturas y/o producciones fotográficas

1014

Consultas a través de redes sociales

3370

Nuevos seguidores en instagram (incremento del **35%**)

214

Publicaciones en Facebook

5

Capacitaciones internas brindadas.

57

Formularios de Agenda recibidos en 2021

46

Formularios de Gráficas recibidos desde que se implementó a fines de 2019

7 eventos con aporte técnico y transmisiones en vivo vía streaming

57

Formularios de Agenda recibidos en 2021

30

Piezas audiovisuales producidas (spots publicitarios, reels y videos para redes sociales, piezas para uso interno de distintos programas)

CONTINÚA EN LA SIGUIENTE PÁGINA

RESUMEN 2021

10 notas en La Voz y
14 en el Doce TV

231
publicaciones en IG
(solo feed)

17.271
Porcentaje de incremento en
interacción con la Fanpage "Me
gusta" (incremento del **6%**)

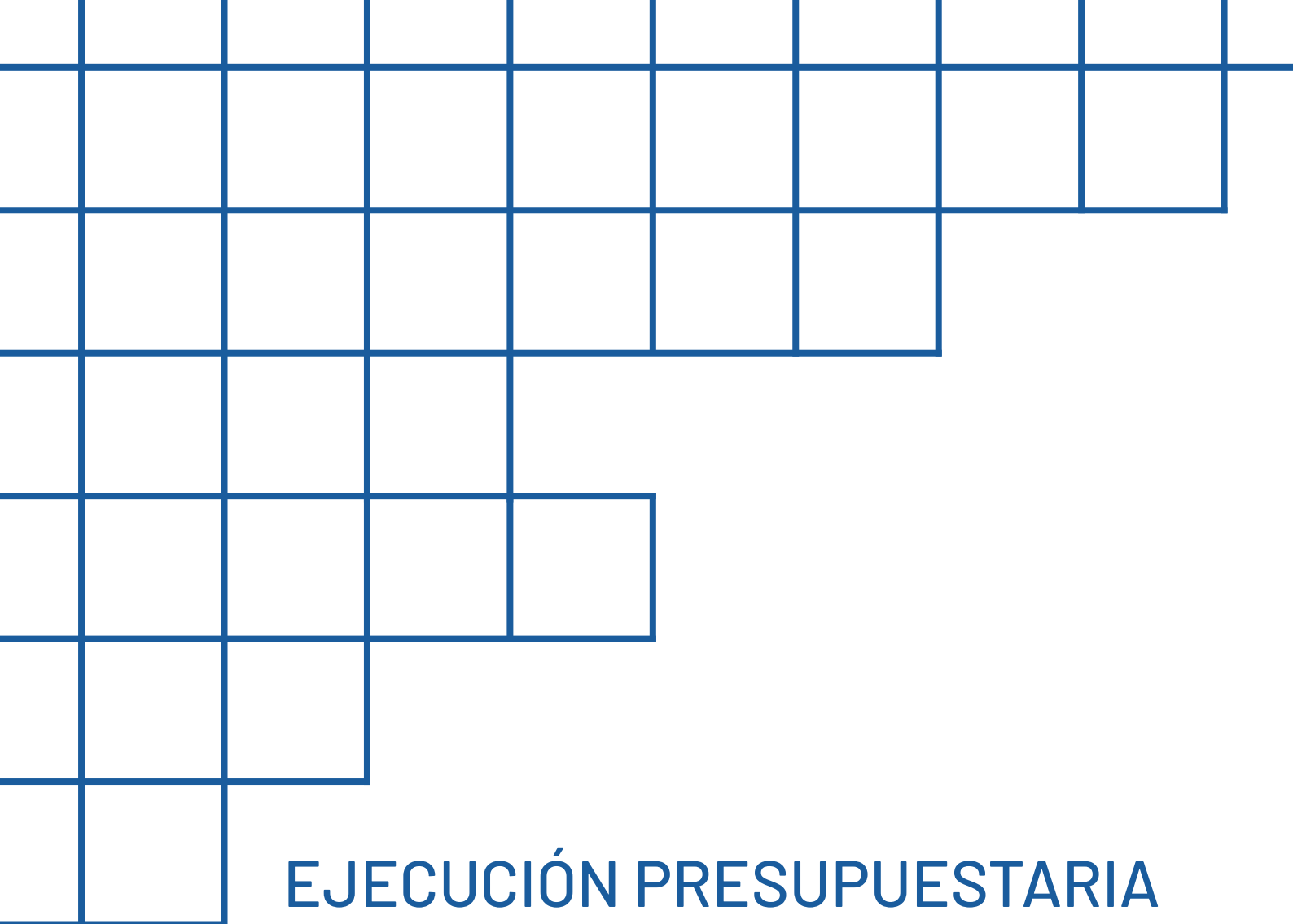
3
Campañas preventivas
en redes sociales sobre

21
Campañas informativas en
redes sociales sobre otras

11
Campañas servicios
institucionales fun-
damentales en redes
sociales

1
Campaña soli-
daria en redes
sociales

3
Campañas sobre capaci-
taciones y talleres



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Informe Anual 2021 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2021

El área de administración se ocupa de servir, por un lado, a sus agentes, quienes cumplen sus tareas y actividades en el marco de todos los programas que desarrolla la Institución con el objetivo primero de ponerla al alcance de todos los ciudadanos, atendiendo sus urgencias y necesidades para cumplirlas en tiempo y forma, al tiempo que controla que el uso de los recursos afectados sea de manera racional, eficaz y eficiente.

A su vez, establecemos un ordenado, sistemático y estricto procedimiento interno de control respecto de las rendiciones de gastos efectuadas por los mismos.

Respecto de los proveedores de bienes y servicios, nos ocupamos de revisar la correcta prestación de aquello que oportunamente fuera contratado y aprobado por los Organismos de Contralor, y que el mismo sea consistente no sólo en la conformación de los comprobantes emitidos para el pago (realizando una minuciosa evaluación técnica para corroborar que los mismos se ajustan a las disposiciones legales vigentes), sino también evaluando detalladamente los respaldos pertinentes para así detectar desvíos o inconsistencias previas a la emisión del pago.

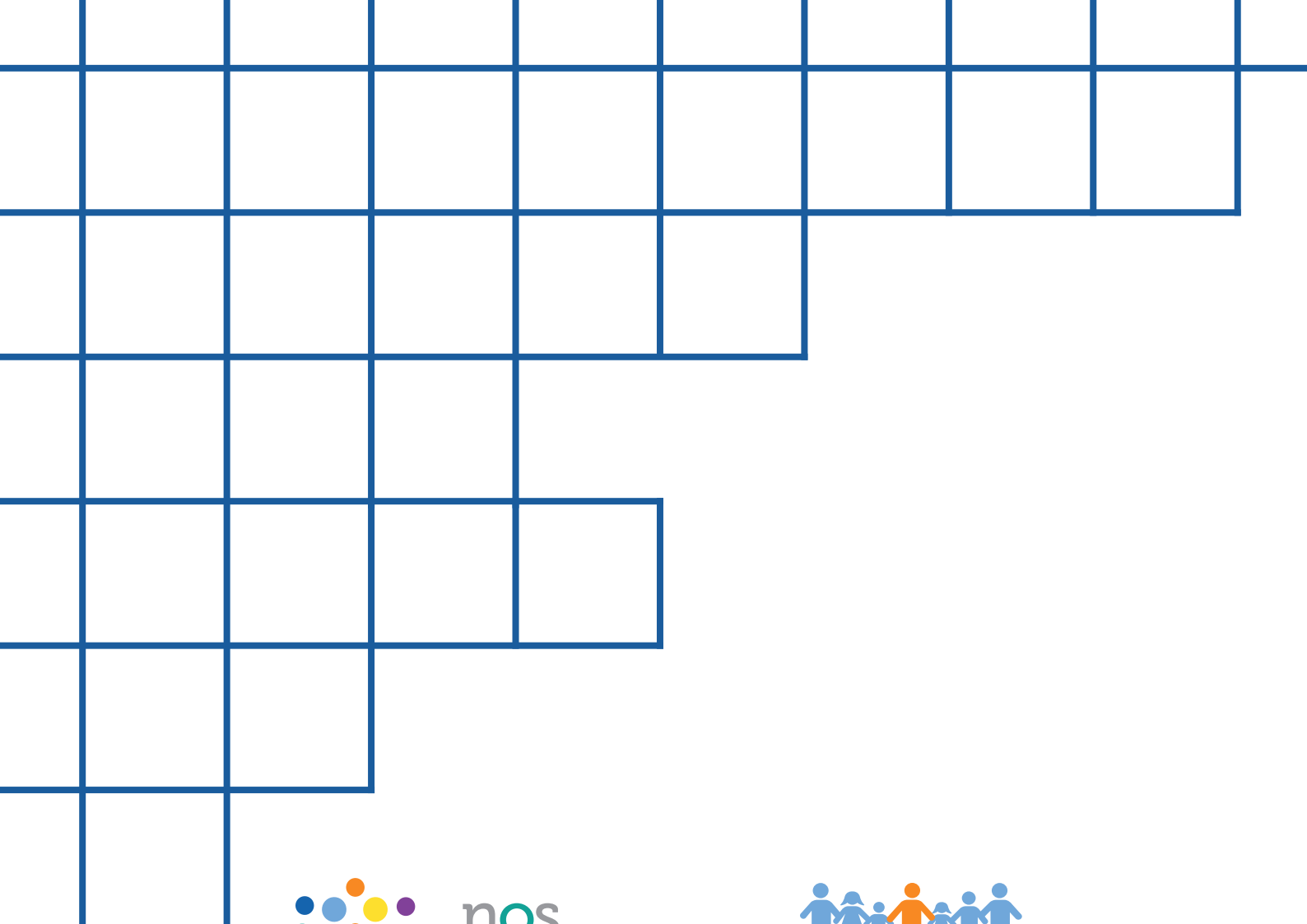
Más allá que el presupuesto asignado reflejaba la previsión y la estimación de gastos para concretar todas las actividades planificadas para el 2021 como un plan ordenado y coordinado con el fin de alcanzar la misión, visión y valores de nuestra Institución, y para cumplir como meta primordial, final y absoluta el cumplimiento de todos los Programas que capacitan, protegen, atienden a nuestra ciudadanía y en particular a los estratos más vulnerables, la continuidad de la pandemia nos obligó a sostener aquellas readecuaciones de las metodologías de trabajo y la manera de interactuar internamente como Institución y con la población, que habíamos delineado en el año 2020. Las mismas fueron ajustadas en virtud del aprendizaje del año anterior para lograr mayor eficiencia aún.

A continuación, se expone numéricamente el desarrollo presupuestario 2021, con una enumeración sucinta con apertura por programa vigente:

- El presupuesto asignado para este ejercicio fue compensado de tal forma que el mismo se pudiera ejecutar respondiendo a las necesidades funcionales de esta Defensoría.
- El Fondo Permanente "A" para este ejercicio es de pesos seiscientos mil (\$600.000.-).
- Todos los gastos mayores se realizaron por DUEE (Órdenes de Pago), como ser alquileres, servicios, proveedores varios, etc.
- Se logró ejecutar a nivel compromiso DEFINITIVO el 98,64 % del total el Presupuesto.
- Porcentajes de los totales ejecutados por partidas hasta el 31 de diciembre del año 2021

PARTIDA	CREDITO (EN PESOS)	EJECUTADO (EN PESOS)	PORCENTAJE (%)
PROGRAMA 940- ACTIVIDADES CENTRALES			
01-Personal	285.197.000,00	283.027.912,03	99,24
02-Bienes de Consumo	3.729.000,00	3.646.009,33	97,77
03-Servicios No Personales	81.238.000,00	78.301.142,27	96,38
11-Bienes de Capital	2.674.000,00	2.665.415,79	99,68
12- Obras- Ejecucion por ter	29.000	0	0,00
PROGRAMA 941- EL DEFENSOR CON TODOS			
02-Bienes de Consumo	1.480.000,00	1.476.407,89	99,76
03-Servicios No Personales	13.404.000,00	13.350.623,26	99,60
11-Bienes de Capital	0,00	0,00	0,00
PROGRAMA 942- CENTRO DE MEDIACION COMUNITARIA			
02-Bienes de Consumo	598.000,00	565.295,31	94,53
03-Servicios No Personales	2.706.000,00	2.702.845,61	99,88

PROGRAMA 946- INSTITUTO DE ESTADISTICA (INEDEP)			
02-Bienes de Consumo	632.000,00	629.910,60	99,67
03-Servicios No Personales	255.000,00	253.976,60	99,60
PROGRAMA 947- INSTITUTO DE GENERO Y PROMOCION DE LA IGUALDAD			
02-Bienes de Consumo	610.000,00	609.479,13	99,91
03-Servicios No Personales	931.000,00	928.629,76	99,75
11-Bienes de Capital	0,00	0,00	0,00
PROGRAMA 951- INSTITUTO DE AMBIENTE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (INADEP)			
02-Bienes de Consumo	264.000,00	262.470,86	99,42
03-Servicios No Personales	2.181.000,00	2.175.400,00	99,74
11-Bienes de Capital	0,00	0,00	0,00
PROGRAMA 952- INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES DEL DEFENSOR DE			
02-Bienes de Consumo	488.000,00	410.418,81	84,10
03-Servicios No Personales	178.000,00	177.525,96	99,73
11-Bienes de Capital	0,00	0,00	0,00
TOTALES GENERALES	396.594.000,00	391.183.463,21	98,64



    | www.defensorcordoba.org.ar

Deán Funes 352 | 0800 777 0337

