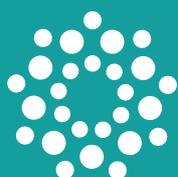


Informe Anual

2022



nos
llevemos
mejor



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

"1983/2023 – 40 AÑOS DE DEMOCRACIA"

Córdoba, 27 de Febrero de 2023

AL SR.

PRESIDENTE DE LA LEGISLATURA PROVINCIAL

Manuel Calvo

S.//D.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a los efectos de presentar el Informe Anual del Defensor del Pueblo correspondiente al año 2022, dando cumplimentado a los dispuesto por el Art. 19 de la Ley 7741. Sin otro particular, saludo a Ud. con distinguida consideración.



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



Defensor del Pueblo
PROVINCIA DE CORDOBA

Córdoba, 27 de febrero de 2023

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 2022 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 2023

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

CAPÍTULO 1 - El Defensor del Pueblo.....	1
Funciones.....	2
Herramientas de Gestión.....	3
Facultades.....	3
Misión, Visión y Valores.....	3
Estructura Orgánica.....	4
CAPÍTULO 2 - Gestión 2022.....	6
Relevamiento de portales webs de entidades bancarias.....	7
Asistencia con los trámites digitales ante la DGR.....	8
Censo digital del INDEC.....	9
Subsidios energéticos: asistencia para la inscripción online.....	9
Adultos mayores y vulnerabilidad digital.....	9
Adultos mayores y otras formas de discriminación.....	10
Otros grupos afectados por la digitalización: violencia de género digital en pandemia.....	12
Impactos de la flexibilización de la pandemia.....	13
Personas en situación de calle.....	13
Creación del Área de Salud.....	15
Creación del Programa El Defensor en tu Comunidad.....	16
Por una Ley de Endometriosis.....	17
Observación electoral en Marcos Juárez.....	17
4to Reporte de Sustentabilidad.....	18
Convenios firmados.....	19
Otras gestiones institucionales.....	19
Ejecución presupuestaria.....	22
CAPÍTULO 3 - Atención al ciudadano.....	24
CAPÍTULO 4 - Actividades del CPMC, de la Secretarías, Institutos, Áreas y Programas.....	36
Centro Público de Mediación Comunitaria.....	38
Secretaría de Prensa y Comunicación.....	45
Área de Comunicación Digital.....	49
Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.....	54
Instituto de Prevención de Adicciones.....	58
Instituto de Estadísticas.....	62
Instituto de Inclusión Social.....	67
Instituto de Ambiente.....	73
Programa Pasantías y Prácticas.....	76
Programa Navegación Segura por Internet.....	85
Programa El Defensor en tu Comunidad.....	88
Programa Aprender a Elegir.....	91
Programa Educación para la Seguridad Vial.....	94
Programa de Desarrollo integral.....	96
Área Salud.....	100
Espacio de Buenas Prácticas Institucionales.....	103

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 2022.



Capítulo 1

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe Anual 2022 - 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.



Capítulo 2

GESTIÓN 2022

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



GESTIÓN 2022

LA NECESIDAD DE SUPERAR LA BRECHA DIGITAL PARA GARANTIZAR DERECHOS

Entre los cambios permanentes que dejaron los años 2020 y 2021, que fue la etapa más álgida de la pandemia de Covid-19 y en los que prevalecieron largas temporadas de Aislamiento social, preventivo y obligatorio (Aspo) y Distanciamiento social, preventivo y obligatorio (Dispo), está la digitalización de la mayoría de los trámites, reclamos y consultas ante organismos oficiales, entidades privadas, comercios, etc.; y en todo el espectro de sectores y servicios: desde casi la totalidad de las áreas del gobierno nacional, los gobiernos provinciales y municipales, pasando por las entidades educativas de todo nivel hasta el e-commerce y la gestión y atención sanitaria.

La digitalización alcanzó de manera acelerada todos los aspectos de la vida cotidiana y, si bien, a medida que se flexibilizaron las medidas impuestas por la cuarentena, ciertas actividades e instituciones retomaron la dinámica tradicional o las combinaron con las nuevas habilidades y herramientas aprendidas en Aspo y Dispo, otras evolucionaron hacia sistemas que retomaron algo o muy poco de las dinámicas y modalidades pre pandemia.

En lo que es competencia de esta Defensoría, la digitalización de las consulta y trámites de las entidades de los gobiernos municipales, provincial y nacional, así como de entidades privadas de diversa índole, implicó un volumen muy alto de consultas y pedidos de asistencia a lo largo del 2022.

Las generaciones jóvenes no tuvieron mayores inconvenientes técnicos ni aptitudinales, como así tampoco actitudinales, para la digitalización. Diferente fue el caso de personas adultas, adultas mayores y analfabetas o semi analfabetas digitales.

Amplios sectores de la población quedaron y aún están al margen de las webs #.0. En el actual contexto, el Defensor del Pueblo entiende que esto implica una afrenta para el ejercicio el goce de numerosos derechos humanos, ciudadanos y políticos ya que puede tener consecuencias como la marginación y la discriminación digital.

En este sentido, muchas de las actividades e iniciativas del 2022 estuvieron motivadas por la necesidad de hacer aportes para superar la brecha digital, a través de numerosas gestiones y compañías entre las que se destacan las siguientes.

RELEVAMIENTO DE PORTALES WEBS DE ENTIDADES BANCARIAS

En febrero y marzo del 2022 se analizaron veintitrés sitios webs de entidades bancarias con sucursales en Córdoba, cinco del sector estatal y dieciocho privadas. De éstas, solo el 25% cumplía en ese momento con parámetros mínimos de accesibilidad visual, motora y/o cognitiva.

El relevamiento sobre **Accesibilidad digital para personas mayores: portales bancarios** dio cuenta del escaso vínculo que tuvieron las personas mayores con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a partir de la pandemia, cuando las gestiones y comunicaciones virtuales y digitales se transformaron en esenciales para todo el mundo.

En los datos obtenido se observó que el diseño de páginas web presentaba por lo general una serie de obstáculos y barreras que dificultaban o impedían a la población adulta y adulta mayor realizar por cuenta propia trámites y gestiones bancarias. Estas barreras y dificultades conllevan a una vulneración del derecho a la accesibilidad digital y a la autonomía, ya que las personas mayores deben recurrir necesariamente a otras personas para realizar trámites personales.

Más de la mitad de los portales bancarios disponía de tutoriales, aunque no específicamente pensados para los segmentos de población adulta y adulta mayor, sino para clientes o usuarios/as en general.

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

Al momento del relevamiento solo una de las instituciones bancarias ofrecía un programa de créditos para la adquisición de dispositivos tecnológicos destinados a jubilados. En tanto que nada más que tres promovían

instancias de capacitación o alfabetización digital.

De los veintitrés portales bancarios relevados, nueve eran de nula accesibilidad, otros nueve de baja accesibilidad, dos de mediana accesibilidad, y tres tenían alta accesibilidad. De estos últimos tres, uno correspondía al sector estatal y los otros dos al sector privado.

A su vez, solo cinco contaban con una página o canal web específico para personas mayores u opción jubilados que facilitaran las gestiones de esta población en relación a trámites u operaciones bancarias, como, por ejemplo: realizar pagos, solicitar préstamos, consultar resúmenes de cuenta, obtener información sobre tarjetas de créditos.

Se vieron también recursos o canales de educación financiera y/o digital, utilización de billeteras o bancas virtuales, prevención de delitos virtuales, entre otros servicios. Pero al momento de examinar los indicadores de accesibilidad, solo tres de los cinco cumplían con la totalidad de los mismos.

En suma, la mayoría de los bancos no disponían de una página web específica para personas mayores. Si bien en algunas había una opción jubilados, no contaban con las condiciones o parámetros de accesibilidad necesarias para esta población, sino que solo reunían toda la información de para esta población en una misma interfaz, limitándose a simplificar la búsqueda en una misma sección o pestaña dentro del sitio web.

Con el objetivo de promover una navegación simple, segura y eficaz para las personas mayores y una herramienta para las entidades bancarias, el Defensor del Pueblo dio conocimiento de los resultados del relevamiento a las entidades bancarias y les remitió una guía con criterios mínimos de accesibilidad y usabilidad en portales web.

Las recomendaciones destacaron los tres ejes de los indicadores de accesibilidad a ser tenidos en cuenta por los portales bancarios, requiriendo la revisión y adaptación de sus sitios webs según parámetros que garanticen el derecho a la accesibilidad digital:

- **Accesibilidad visual:** contraste de colores, tamaños de tipografías, diseño gráfico y uso de iconos.
- **Accesibilidad motora:** ejecución de acciones simples en la misma interfaz, comandos táctiles acordes a las capacidades motrices o comandos de voz.
- **Accesibilidad cognitiva/usabilidad:** textos claros y explicativos, descripción escrita del menú, uso de preguntas de confirmación e inclusión de asistencia o ayuda en línea para consultas.

ASISTENCIA CON LOS TRÁMITES DIGITALES ANTE LA DGR

En el mes de marzo de 2022 hubo un pico de reclamos por dificultades para realizar trámites ante la Dirección General de Rentas de la provincia.

La mayoría de las consultas fueron de jubilados por la imposibilidad para realizar trámites ya que las oficinas de la DGR no tenían previsto abrir las sucursales ni volver a la atención personalizada después de que se flexibilizaron las medidas de aspo y dispo, y solo atender por medios digitales, como la página de Facebook, la web oficial, los canales de chat, junto con la línea de 0800.

Se trató de contribuyentes que no tienen acceso o desconocen el uso de los medios digitales, en su mayoría adultos mayores o sectores en situación de vulnerabilidad social que se encontraban alcanzados por la exención impositiva del Inmobiliario hasta antes de la pandemia, pero que no vieron reflejado este beneficio desde 2020 hasta esa fecha por no poder gestionarlo.

Esta situación les generó deudas con intereses y costas judiciales, y embargos en muchos casos, por no saber cómo solicitar la exención impositiva a través de medios digitales.

Entendiendo la situación como grave y muy perjudicial para jubilados y otros grupos vulnerables, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba dispuso los recursos del Área de Atención al Ciudadano para atender a estos incidentes de manera presencial y personalizada con el objetivo de asistir y acompañar en los trámites online correspondientes.

Además, se implementó un espacio para la atención presencial en las mismas oficinas de la Defensoría, para todos los ciudadanos a los que les resulte dificultoso o no puedan realizar sus trámites de manera virtual.

CENSO DIGITAL INDEC

El Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del se llevó a cabo el domingo 18 de mayo de manera tradicional en todo el territorio nacional.

Esta edición del censo tuvo una particularidad ya que el INDEC puso en funcionamiento a partir del 16 de marzo anterior el Censo Digital, una nueva herramienta que permitió que las personas con acceso a cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet, computadora, tableta o celular, pudiera completar el cuestionario censal en línea en forma anticipada. Esta metodología se utilizó por primera vez, con el fin de ahorrar tiempo a la población y a los censistas.

La nueva modalidad censal significó otro pico de consultas de personas y sectores con escasa alfabetización digital y sin acceso a dispositivos y/o internet.

A los fines de colaborar con el operativo la Defensoría ofreció, en la sede de Atención al Ciudadano, la posibilidad de que los vecinos acudan para ser asistidos y guiados en la realización del censo digital.

La iniciativa ofreció la posibilidad de resolver el trámite de un modo ágil, con medidas de seguridad y distanciamiento social, previniendo engaños y posibles modalidades delictivas.

SUBSIDIOS ENERGÉTICOS: ASISTENCIA PARA LA INSCRIPCIÓN ONLINE

En julio del 2022 el Gobierno Nacional anunció la quita y segmentación de subsidios a las tarifas residenciales de energía eléctrica y gas natural de red.

Para mantener la totalidad o un proporcional de los subsidios, acorde a los ingresos y otros requisitos implementados desde los organismos nacionales pertinentes, se requirió la carga de un formulario web con varios datos a consignar y la presentación de documentación on line.

Inmediatamente la Defensoría convocó a los ciudadanos que tuvieran problemas o dificultades para realizar el trámite y se brindó la asistencia necesaria.

Pedido de prórroga

La inscripción para mantener los beneficios tarifarios fue implementada por el Gobierno Nacional con un cronograma fijo, de acuerdo al número de terminación de DNI, y solo contemplaba una semana para que los números habilitados pudieran inscribirse y subir la documentación requerida.

Ante el nuevo pico de demanda y la angustia de numerosos sectores de la población por no perder los beneficios tarifarios, el Defensor del Pueblo pidió a los organismos nacionales una prórroga en la fecha de finalización del trámite con el fin nadie que esté en condiciones de percibir los subsidios dejara de hacerlo.

Se apeló a la sensibilidad social del Gobierno Nacional y de todo el sistema de distribución de energía para que la posibilidad de acceder al subsidio estuviera abierta el mayor tiempo posible y evitar más padecimientos para la población, especialmente los sectores más vulnerables.

Así mismo, se solicitó, la habilitación al formulario sin consideración de números de DNI para facilitar el acceso al registro, y que no se tuviera que diferir la inscripción de las personas que llegaron hasta la sede para efectivizar el trámite.

Finalmente, los organismos nacionales dejaron abierta la posibilidad de inscribirse hasta fines del mes de agosto y adoptaron algunas de las sugerencias emanadas desde esta Defensoría

ADULTOS MAYORES Y VULNERABILIDAD DIGITAL

Los numerosos pedidos de asistencia receptados en esta Defensoría para la realización de trámites y gestiones on line, especialmente por el segmento de los adultos mayores, dio iniciativa a una investigación más profunda a fin de detectar los obstáculos más grandes que enfrenta esa población en cuanto a lo digital.

El informe dio como resultado que **el miedo, el desconocimiento y la falta de acompañamiento son las principales barreras que encuentran las personas mayores al momento de intentar acceder al universo digital.**

Otras situaciones están directamente relacionadas con el funcionamiento de las nuevas tecnologías y el uso de internet, que no tienen en cuenta las características específicas de esta población para adecuar su accesibilidad.

¿Cómo utilizan los recursos tecnológicos?

Al momento de la investigación 8 de cada 10 personas mayores cuentan con un celular, cuyo principal uso es la comunicación. Otras funciones, como hacer trámites online, sacar turnos, hacer compras virtuales, acceder a páginas y portales web desde el celular les presentan dificultades en la medida que su visión y las posibilidades de manipulación, son reducidas. Por otro lado, la computadora es un bien tecnológico escaso entre los adultos mayores. Sólo 1 de cada 10 la utilizan.

Sólo 4 de cada 10 sabe sacar turnos, y 2 de cada 10 puede realizar trámites o reclamos online. Es decir que saben o pueden hacer acciones simples, pero no las que requieren de tareas simultáneas o de distintos pasos.

Adultos mayores y sus emociones ante la tecnología

4 de cada 10 personas mayores tiene miedo cuando utilizan la tecnología. Equivocarse, borrar datos, sufrir estafas, romper el dispositivo son las preocupaciones más mencionadas. De hecho, 3 de cada 10 personas han sido víctima de estafas o intentos de estafas virtuales durante la pandemia.

Estos datos expresan una problemática que puede ser entendida como **tecnofobia: temor o rechazo de las personas hacia las tecnologías**, que condicionan de antemano las posibilidades de uso de la misma.

A mayor edad de las personas disminuyen las posibilidades de utilización de las tecnologías. Paralelamente aumenta la dependencia de terceras personas que los ayuden a los adultos mayores para desenvolverse en el mundo digital. Pero 6 de cada 10 personas mayores no cuentan con quién pueda asistirlos en este sentido y la distancia digital limita progresivamente las posibilidades de autonomía de estas personas.

Nuevo relevamiento a los portales de entidades bancarias

A principios de 2022 se realizó un relevamiento de los portales web de veintitrés entidades bancarias con sucursal/es en la ciudad de Córdoba.

Con esos datos se elaboró el informe "Accesibilidad Digital para Personas Mayores" que el Defensor del Pueblo envió a las entidades relevadas. Los datos del mismo revelaron la escasa accesibilidad digital de las páginas web de los bancos para los adultos mayores y se elevaron una serie de recomendaciones y parámetros para favorecer una mayor accesibilidad.

Ante la creciente inquietud institucional por las dificultades digitales para los adultos mayores, en agosto 2022 se revisaron los sitios de estas entidades, y fue posible reconocer que al menos cinco bancos habían implementado modificaciones en el diseño de sus páginas en pos de favorecer una mayor accesibilidad y usabilidad de las personas mayores.

ADULTOS MAYORES Y OTRAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN

Desde hace algunos años, el Defensor del Pueblo realiza estudios acerca de la situación actual de la población adulta mayor en la ciudad de Córdoba, con el propósito de brindar un diagnóstico permanente sobre los problemas, necesidades y dificultades que afrontan en diversas áreas de su cotidianeidad.

Durante los meses de agosto y septiembre de 2022, un equipo técnico y profesional de la Defensoría del Pueblo encuestó a cuatrocientas personas mayores de 65 años para conocer y reconocer la persistencia de barreras y obstáculos, más allá de la digitalización, que se le presentan a esta población en el acceso a sus derechos fundamentales.

La encuesta sirvió para entender las valoraciones de los adultos mayores en relación al trato y atención que reciben en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Córdoba (bancos, comercios, organismos estatales y sistema de salud).

Con los datos se elaboró el informe "**Atención a Personas Mayores. Un diagnóstico para el derecho al buen trato**".

En esta oportunidad se hizo foco en la atención que se brinda a esta población en ámbitos relacionados con

pueden reconocerse estereotipos y prejuicios sociales que operan sobre las personas mayores, lo que conlleva muchas veces que esta población sea subestimada y desvalorizada en diversos ámbitos de la sociedad.

Maltrato y discriminación

Aproximadamente 1 de cada 10 personas mayores ha sufrido algún tipo de maltrato en un ámbito institucional durante el último año.

Las formas predominantes de maltrato que se identificaron fueron de tipo verbal a través de burlas, descalificaciones, palabras denigrantes, humillaciones o hechos discriminatorios.

Las prácticas de maltrato que se reconocen son múltiples, algunas de forma más explícitas, como un insulto o burla; otras más sutiles o implícitas, como ignorarlos, desvalorizar o subestimar sus capacidades. Por consiguiente, muchas de estas acciones, que no son tan visibles como la agresión física o verbal explícita, no siempre son reconocidas como tales por las personas que las sufren, por ende, es posible que haya un subregistro de las prácticas de maltrato.

A través de los testimonios sobre las prácticas de maltrato, pueden reconocerse estereotipos y prejuicios sociales que operan sobre las personas mayores, lo que conlleva muchas veces que esta población sea subestimada y desvalorizada en diversos ámbitos de la sociedad.

Este aspecto fue uno de los elementos identificados en la investigación, cuando se analizó la atención a esta población. Una de las formas más frecuentes se enmarca en lo que se ha denominado "edadismo", es decir, prácticas discriminatorias por la edad (viejismo), que coloca a esta población en un lugar de desvalorización social. El ejemplo más evidente de ello, es el uso que se hace de la expresión "viejo/a", "viejito/a" "abuelo/a", "abuelito/a", "nono/a", "nonito/a", "mamita", "papito", "jubilados/as", "pasivos/as para descalificar a una persona refiriéndose a su condición etaria.

Atención en entidades públicas y privadas

Más de la mitad de las personas mayores a 65 años no tiene una atención preferencial o prioritaria en ámbitos comerciales, siendo que se trata de un derecho excepcional que tiene esta población y que está garantizado por normativas específicas.

Asimismo, en muchos comercios, pero principalmente en los supermercados, subsisten una serie de obstáculos y dificultades que no garantizan una adecuada atención a esta población. Entre las principales, se identificó: cartelera que no es acorde a su visión, productos ubicados en lugares altos o bajos en las estanterías que las personas no acceden, elementos que entorpecen el paso, entre otros.

En cuanto a la atención en entidades bancarias, se destaca que 7 de cada 10 personas mayores acuden al menos una vez al mes para el cobro de sus haberes, y que el 45% hace filas de más de una hora para cobrar. Sólo un 32,9% cobra sus haberes por cajero automático.

Entre las principales dificultades que manifestaron haber vivido en el último año en instituciones bancarias, se mencionaron: esperar más de una hora a la intemperie, sin posibilidad de estar sentado/a, no contar con asistencia para usar el cajero automático, entre otras.

A su vez, el 68% de esta población indicó que no sabe utilizar la aplicación o página web bancaria, y más de la mitad no sabe manejar el cajero automático de manera autónoma. Estos datos ponen de manifiesto que las personas mayores son un grupo social que mayormente demanda una atención presencial y personalizada en estas instituciones.

Atención sanitaria

En lo que respecta a la atención en las instituciones de salud, la principal dificultad está relacionada a la gestión de turnos médicos, principalmente para las derivaciones de las distintas especialidades. Cerca del 45% han expresado una demora prolongada en la obtención de los turnos, que deriva en muchos casos a que se venzan pedidos o recetas médicas, no poder atenderse en tiempo y forma, dilatar estudios o tratamientos, entre otras dificultades. Estos obstáculos se deben mayormente al circuito burocrático que deben afrontar las personas mayores para gestionar un turno médico, ocasiona graves consecuencias en la atención de la salud de esta población.

Estos datos son relevantes debido a que las personas mayores constituyen una población donde la atención de la salud ocupa un lugar central, ya que requieren consultas médicas frecuentes, de intervenciones médicas

especializadas, y en ocasiones, de urgencias médicas. Esto se debe a que, por lo general, se trata de una población con prevalencia de enfermedades crónicas que exigen de intervenciones en el segundo o tercer nivel en atención de la salud, es decir de mayores complejidades y especialidades.

Las demoras de tiempo o plazo en la atención de la salud es una constante entre las dificultades que se observaron. En este sentido, **cerca del 65% suele esperar más de una hora en promedio cuando acude a una consulta aún con turno previo.**

Otro dato a considerar, es que **2 de cada 10 personas consultadas reconocieron que la atención médica es mejor cuando van acompañados de otras personas, indicando que el trato que reciben resulta "más amable o paciente" que cuando acuden solos/as.** Esto refleja la persistencia de representaciones y prácticas de desvalorización social basadas en prejuicios o estereotipos acerca de la vejez que los considera como "menos aptos o capaces".

Valoración de la Atención Pública

Las áreas estatales son el ámbito que en menor medida frecuentan las personas mayores a la hora de realizar trámites o gestiones. Sólo el 18% indicó que acude regularmente. Asimismo, **más del 80% manifestó que no sabe realizar trámites municipales vía web, y que, para ello, solicitan ayuda familiares para realizar esas gestiones.**

En relación a la valoración que han realizado de los distintos ámbitos considerados, se observa que el ámbito de la salud es el mejor calificado, donde el **75,3% indicó tener una atención "muy cordial", en tanto que en el ámbito bancario el 51% calificó tener un trato "preferencial".** Por último, se ubica el ámbito estatal donde en menor medida se calificó un trato "muy cordial", con el 41,1%.

En el otro extremo, si se toman en cuenta las valoraciones negativas, se observó que en el ámbito municipal el **9,6% calificó tener una "mala atención", un 9,5% expresó tener una "desatención" en el ámbito bancario y por último el 4,5% manifestó una "mala atención" en el ámbito de la salud.**

OTROS GRUPOS AFECTADOS POR LA DIGITALIZACIÓN: VIOLENCIA DE GÉNERO DIGITAL EN PANDEMIA

La violencia de género digital (VGD) es aquella que se ejerce, parcial o totalmente, mediante el uso de celulares, Internet, plataformas de redes sociales, correo electrónico u otros medios de transmisión de datos, dirigida contra una persona en razón de su género, su identidad de género o su orientación sexual. Afecta la reputación digital, libertad, privacidad, imagen, datos personales, dignidad y el acceso y desenvolvimiento en espacios virtuales.

La crisis sociosanitaria producida por el COVID-19 puso de manifiesto la importancia de las tecnologías de la información y comunicación en todos los ámbitos de la vida. Sin embargo, al mismo tiempo, estas herramientas se convirtieron en un escenario en donde también se ejerce violencia contra las mujeres.

Con el objeto de aportar a un panorama real y actual de esta situación, el Defensor del Pueblo realizó una investigación, entrevistando a 408 mujeres, de entre 15 a 50 años de edad, con el objetivo de visibilizar las formas, frecuencias y efectos de la violencia hacia las mujeres en entornos digitales, principalmente en pandemia.

Los resultados están publicados en el informe ***Violencia digital en pandemia***, que plasma que durante el contexto de pandemia se acrecentaron las prácticas de la violencia de género a través de las redes sociales y medios digitales. Las mujeres entrevistadas reconocieron que en los últimos dos años recibieron prácticas de acoso, control e intimidación con mayor frecuencia.

Entre las expresiones de la violencia de género digital se destacan los siguientes datos:

- **La mitad de las mujeres reconoció un incremento de las prácticas de acoso a través de las redes sociales durante la pandemia.**
- **También un aumento de las conductas de control por parte de sus parejas o vínculos, sobre todo para el rango de mujeres entre 36 y 50 años de edad.**
- **4 de cada 10 recibió acoso u hostigamiento, mientras que 3 de cada 10 recibieron amenazas de un varón a través de las redes sociales.**

- A su vez, 6 de cada 10 mujeres tuvo que bloquear o eliminar a un varón de sus contactos o redes sociales por sentirse acosada.
- 2 de cada 10 han cambiado la contraseña de su celular o redes sociales ya que una pareja o vínculo afectivo les revisó el celular.
- Además, las redes sociales resultaron un terreno fértil y en crecimiento para la expresión de la violencia sexual hacia las mujeres:
 - 6 de cada 10 recibieron comentarios, fotos o videos con contenido sexual sin su consentimiento.
 - Más de la mitad de estas prácticas, fueron realizadas por un varón desconocido por la destinataria.
- 3 de cada 10 mujeres fueron presionadas para enviar sus imágenes íntimas a otra persona.
- Aproximadamente el 5% de las mujeres reconoció que se difundieron imágenes o videos íntimos sin su consentimiento. Y existe, un 15% que afirma desconocer si esto le ha sucedido.

Muchas de estas prácticas son ejercidas por personas del entorno de las mujeres, conocidos, parejas, ex parejas, pero también hay una presencia de personas desconocidas o sin vínculos preexistentes. Esto muestra que las redes sociales favorecen el anonimato de quienes ejercen ciertas prácticas de violencia.

IMPACTOS DE LA FLEXIBILIZACIÓN DE LA PANDEMIA

Encuesta sobre cambios en los hábitos de consumo

Con el objeto de conocer un poco más sobre los impactos económicos que afectan a gran cantidad de hogares desde marzo del 2020, el Defensor del Pueblo llevó a cabo en el mes de julio del 2022 la **Encuesta sobre cambios en los hábitos de consumo**.

De acuerdo al informe, la inflación es el principal problema según la percepción de los cordobeses. El 40% cree que es el mayor flagelo y que tiene como correlato la modificación de los consumos en las personas y los hogares. El 35% manifestó que lo más grave es la corrupción.

Respecto de los cambios en el consumo, los datos indican fuertes reducciones en diversos gastos cotidianos. La principal modificación en cuanto a la alimentación tiene que ver con que el 55,5% de los consultados indica que disminuyó la ingesta de carne vacuna.

También caen fuerte en los hogares de la provincia de Córdoba los gastos en golosinas y chocolates (44,1%), delivery (42,3%), y gaseosas y aguas saborizadas (40,5%).

Entre las principales estrategias que las personas implementan para ahorrar al momento de la compra de alimentos y bebidas el 77% busca ofertas o promociones; más de la mitad (53,5%) sustituye las primeras marcas por otras más económicas; cerca del 42% compara precios de diferentes negocios; el 35,2% aprovecha descuentos por la forma de pago.

Otro dato impactante es que el 72% disminuyó gastos en la compra de ropa y calzado. También se redujeron los consumos en otros gastos relativos al entretenimiento: salidas a comer (66,0%), turismo (55,6%), entradas a museos, teatros, etc. (54,1%) y al cine (50,1%).

Tanto en perspectiva del pasado como en expectativa futura, los cordobeses creen que su situación económica es negativa. El 69,3% expresa que su situación económica está peor que hace un año. El 55% cree que en los próximos doce meses su situación empeorará aún más.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

El **Relevamiento de personas en situación de calle** que todos los años lleva a cabo personal de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba estima que la población en situación de calle en la ciudad de Córdoba en el mes de julio del 2022 era aproximadamente de 582 personas, a comparación con el año 2021, en el que fueron relevadas 405 personas. Significa un incremento del 43%.

De estas 582 personas, 94 (el 16,1%) permanecían, al momento del relevamiento, en distintos lugares de la vía pública, 127 (21,8%) se encontraban en albergues y hogares de la sociedad civil y 361 (el 62%) en hoteles temporales dispuestos por la Municipalidad de Córdoba. Este tipo de asistencia estatal se inició con la pandemia y se sostuvo también en el 2022.

Los datos, recabados durante junio y julio de 2022, muestran que **8 de cada 10 personas en situación de calle contaba por esos días con un lugar acondicionado para dormir, alimentarse y asearse.**

Un dato significativo fue la disminución de personas que duermen en la vía pública. Son alrededor de 100 personas, que son quienes se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, en comparación con las 245 detectadas en el 2019.

Otro aspecto es la notable disminución de la población atendida en los albergues de la sociedad civil los últimos dos años. Responsables y referentes de estas instituciones expresaron que deben afrontar cada vez mayores dificultades económicas, escasez de recursos humanos y materiales, problemas edilicios y de infraestructura, entre otras cuestiones.

Principales características de la población en situación de calle:

- Alrededor de 8 de cada 10 son varones que tienen más de 40 años.
- Cerca del 65% de esta población es oriunda de Córdoba capital y del interior de la provincia. Proviene de diversos barrios y contextos familiares y tienen distintas trayectorias laborales y educativas. No se trata solamente de personas que estaban en una situación de pobreza estructural.
- 6 de cada 10 personas está hace más de 9 meses en situación de calle. Algunas personas “entran y salen” y otras conforman un núcleo estable que hace varios años que permanecen en esta situación.
- Los principales factores desencadenantes de la situación de calle son los conflictos familiares, luego aparecen causas ligadas a problemas laborales, económicos o de salud.
- Sólo la mitad mantiene algún contacto con familiares.
- Más de la mitad no cuenta con posibilidades de recibir contactos telefónicos y cerca del 65% no tiene acceso a internet.
- 1 de cada 2 reconoce estar enfermo/a. De éstos, el 80% padece enfermedades crónicas, pero solo alrededor de un 10% accede a tratamiento médico.
- La mayoría cuenta con algún ingreso proveniente de actividades laborales informales o de una pensión y/o jubilación, que no alcanza para cubrir un alojamiento ni resolver otras necesidades de subsistencia.
- La mayoría logra cubrir, aunque sea precariamente, su alimentación. Principalmente el desayuno, almuerzo y cena. Esto es posible en gran medida por el accionar de los comedores, desayunadores, hogares, organizaciones y grupos de la sociedad civil que asisten diariamente a esta población.

CREACIÓN DEL ÁREA DE SALUD

La gestión pone más énfasis en la atención y promoción sanitaria

El Defensor del Pueblo, desde su rol de vigía del cumplimiento y fortalecimiento de los derechos humanos, garantiza un enfoque en el que las políticas, estrategias y programas se formulen con el fin de mejorar progresivamente el goce del derecho a la salud para todas las personas.

Con los antecedentes y la evolución continua dentro de esta Defensoría del Pueblo de trabajo en diferentes aspectos de la promoción y la atención de las problemáticas sanitarias y, además, a partir de la incorporación de personal médico a los equipos de trabajo institucionales, el 13 de septiembre del 2022 se crea el Área de salud, por Resolución N° 11475/2022.

A partir de esa fecha se formaliza que el Área de salud comprende tres sectores:

1. Atención de reclamos específicos dentro de Área de Atención al Ciudadano.
2. El Consultorio Médico Defensor del Pueblo.
3. Capacitación y campañas comunitarias

Funciones

- Monitoreo de la situación de salud.
- Promoción de la salud y empoderamiento de las personas en autocuidado (énfasis en enfermedades no transmisibles y prevención de trauma).
- Participación social e intersectorial con la comunidad.
- Garantía de acceso equitativo a la atención de salud.
- Evaluación de la eficacia, accesibilidad y calidad de los servicios de salud.
- Desarrollo e investigación.
- Capacitaciones en salud.

Acciones

- Recepción e intervención ante reclamos varios relacionados a la salud de la comunidad.
- Tareas asistenciales médica dentro y fuera de la institución para los agentes de la Defensoría. Consultas médicas, vacunación, control de pacientes COVID+ en domicilio, testeo Covid.
- Docencia a la comunidad a través del "Programa Primeros Auxilios en la Comunidad".
- Campañas preventivas y de concientización.
- Intervenciones transversales inter áreas, trabajo colaborativo con resto de áreas de la defensoría (resolución de reclamos, gestiones médicas, mediaciones comunitarias)
- Asesoramiento de Información para campañas y publicaciones en redes.

Grupos de interés

- Comunidad en general
- Alumnos nivel secundario
- Alumnos nivel primario/inicial
- Docentes y padres
- Personal de seguridad

Campaña de concientización de la Enfermedad Cardiovascular

Objetivo General: Concientizar a la población respecto de los cuidados necesarios e importancia de su salud cardiovascular.

Objetivos específicos

- Orientar a la población hacia la atención primaria de su salud para sus controles.
- Visibilizar sobre la importancia de controlar los factores de riesgo modificables
- Difundir las técnicas de autocuidado como control de presión y glucemia.

Lema: "Mejores decisiones hoy, mejores resultados mañana."

A través de esta campaña se invitó a que la población a interpelar sus elecciones y decisiones en cuanto al cuidado de su salud

Acciones de la campaña:

Se trabajó en forma conjunta con el Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo para generar un relevamiento de la Salud cardiovascular en Córdoba 2022 a través de una encuesta elaborada para tal fin que se utilizó como herramienta de recolección de datos. Con los resultados obtenidos, se elaboró el informe **"Encuesta sobre salud cardiovascular"**.

En virtud de los antecedentes institucionales en anteriores campañas de concientización sobre esta temática y del informe mencionado se desarrollaron las consecuentes actividades:

- Trabajo colaborativo inter áreas e interdisciplinario con otras Áreas, Programas, Secretarías, etc., del Defensor del Pueblo para el aportar de distintas perspectivas sobre la temática propuesta. Generación de lema, hashtag, gráfica y actividades.
- Difusión en los perfiles en redes sociales y web institucional de información validada y actualizada.
- Actividades de terreno que incluyeron capacitaciones y acciones de concientización sobre distintos sectores de nuestra comunidad: escuelas secundarias, clubes deportivos, centros vecinales, centros de jubilados, etc.

Actividades en terreno con otras Áreas, Programas, Secretarías, etc. instituciones:

- Conmemoración del Día Mundial del Corazón. 29 de septiembre de 2022, en barrio La Dorotea.
- Día Mundial de la Diabetes. 14 de noviembre de 2022, en la Plaza San Martín.

En ambas actividades se realizaron tareas preventivas como control de presión arterial, control de glucemia, recomendaciones para la correcta toma de presión arterial y glucemia, entrega de folletería como instrumento de registro diario de la presión arterial, reanimación cardiopulmonar "Solo con compresiones", recomendaciones nutricionales y de estilo de vida.

CREACIÓN DEL PROGRAMA EL DEFENSOR EN TU COMUNIDAD

Con la creación del Programa El Defensor del Pueblo en tu Comunidad se entablaron acciones conjuntas con las iglesias evangélicas de la ciudad de Córdoba con el fin de brindar herramientas útiles en diferentes temáticas relacionadas con el ejercicio y protección de los derechos humanos, ya que esta Defensoría tiene un marcado rol de educadora en y de los valores políticos, jurídicos y éticos que conforman la vida democrática.

Esto fue posible ya que ambas instituciones coinciden en la necesidad de desarrollar acciones para la visibilización, concientización y protección de los derechos humanos atento al fuerte compromiso con la realidad social.

Es una oportunidad para las dos instituciones involucradas en esta iniciativa, ya que las iglesias evangélicas, organizaciones donde acuden una pluralidad de feligreses buscando contención espiritual, también pueden ofrecer aproximaciones o respuestas a algunas preocupaciones familiares, comunitarias y sociales.

¿Desde cuándo funciona? Julio del 2022

Funciones: Informar, Prevenir, Sensibilizar, Concientizar

¿Qué hace? Articular y/o acercar los recursos disponibles de la Institución al barrio, a través de las iglesias evangélicas, centros vecinales, centros de jubilados, etc.

¿Cuáles son sus objetivos?

- Brindar herramientas útiles en diferentes temáticas relacionadas con el ejercicio y protección de los derechos humanos.
- Desarrollar acciones para la visibilización, concientización y protección de los derechos humanos
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Defensoría desde su entorno inmediato, sin necesidad de que se trasladen a la sede institucional.

Grupos de interés

- Iglesias cristianas Evangélicas
- Centros de jubilados
- Centros Vecinales
- Colegios, Jardines de Infantes
- Comedores, merenderos

POR UNA LEY DE ENDOMETRIOSIS

Encuentro "Endometriosis: por una Ley Nacional"

Con el fin de abordar esta problemática de salud y acompañar el proyecto de Ley Nacional de Endometriosis, el viernes 24 de junio se realizó el encuentro ENDOMETRIOSIS: Por una Ley Nacional. Esta actividad contó con la disertación de la Dra. Matilde Quaranta, Especialista en Ginecología y Obstetricia de la provincia de Córdoba, el Diputado Nacional por San Luis, Alejandro Cacace, la Diputada Nacional por la Ciudad Autónoma De Buenos Aires, Carla Carrizo y la Diputada Nacional por Córdoba, Gabriela Brouwer de Koning

La actividad fue organizada en forma conjunta por la Defensoría del Pueblo y algunos de los diputados autores del proyecto, con el fin de reflexionar sobre esta patología que afecta a más de 1 millón de mujeres en nuestro país.

Campaña para juntar firmas

Como correlato del encuentro, el 4 de agosto el Defensor del Pueblo hizo el lanzamiento en la Plaza San Martín de una campaña para juntar firmas para que el Congreso trate el Proyecto de Ley Nacional de Lucha Contra la Endometriosis.

Desde la Defensoría se sostiene que la lucha contra la endometriosis es un tema de salud pública y es necesario impulsar un proyecto de Ley que promueve la atención médica, la investigación y la capacitación profesional en la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, como así también la información y concientización de la población nacional respecto a esto. La endometriosis es una enfermedad que debe formar parte de la agenda de salud pública ya que afecta la salud integral de quienes la padecen.

OBSERVACIÓN ELECTORAL EN MARCOS JUÁREZ

El domingo 11 de septiembre se llevaron a cabo las elecciones municipales en la ciudad de Marcos Juárez, las únicas en el cronograma electoral 2022 de toda la provincia de Córdoba.

Un equipo de representantes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba realizó la Observación Electoral de dichos comicios, en el marco del programa Aprender a Elegir, implementado para fortalecer el ejercicio de los derechos políticos de la ciudadanía.

La Observación Electoral consiste en verificar que estén dadas las garantías de accesibilidad a los co-

micios para toda la población. Los observadores de la Defensoría consignaron el horario de apertura de las escuelas y mesas de votación; si las mesas están debidamente constituidas, con el material y las autoridades de mesa presentes; horario de ingreso de los electores y de habilitación de las mesas, etc.

Otra instancia de la OE estuvo orientada a verificar que la información electoral fuera accesible y entendible para los votantes, la existencia de padrones visibles y legibles en las escuelas donde se votó; que fuera comprensible la distribución e identificación de las mesas de votación y los tiempos de espera para poder sufragar entre otros aspectos.

Un aspecto muy importante de la Observación fue el de la constatación de infraestructura adecuada para los votantes con discapacidad motriz, movilidad reducida, o alguna otra limitación, como la implementación de rampas de acceso útiles, la adecuada disposición del Cuarto Oscuro Accesible (COA), entre otros factores.

Otras variables de la Observación fueron: la consulta a las Autoridades de Mesa sobre su preparación para el desempeño de esta función y el desarrollo de los comicios; la consulta a la ciudadanía sobre el sistema electoral, información sobre las propuestas de los candidatos y preferencia en cuanto al instrumento para elegir (boleta partidaria, boleta única o voto electrónico) etc.; y la asistencia a votar de jóvenes de 16 y 17 años y sus experiencias en cuanto al acto eleccionario en general.

Los resultados de la OE del 11 de septiembre de 2022 están publicados en este [link: https://bit.ly/3kmltL](https://bit.ly/3kmltL)

Talleres de Voto Joven

Previamente a la Observación Electoral, el equipo del Programa Aprender a Elegir del Defensor del Pueblo de la Provincial de Córdoba brindó talleres de Voto Joven para más de 700 alumnos de los últimos años de siete escuelas secundarias de la ciudad de Marcos Juárez

En la jornada del 25 de agosto de 2022, con el apoyo de la Junta Electoral Municipal de Marcos Juárez, tuvieron lugar los talleres teóricos y prácticos en los que, en la primera instancia, se brindan nociones básicas del sistema electoral argentino. Posteriormente tiene lugar un simulacro electoral en el que los jóvenes interactúan y ocupan los diferentes roles posibles que puede tocarle a los ciudadanos en una elección: presidente de mesa, fiscales y electores.

Para la simulación se utilizan boletas con candidaturas ficticias de personalidades del deporte, humoristas y artistas reconocidos. A lo largo de la instancia práctica chicos y chicas transitan todas las instancias del acto electoral, inclusive el escrutinio.

El objetivo de esta iniciativa es contribuir a la formación cívica ciudadana de los jóvenes de 16, 17 y 18 años que tienen la posibilidad de votar por primera vez, brindando herramientas sobre sus derechos políticos para que estén preparados al momento de ejercerlos.

La actividad fue organizada en forma conjunta por la Defensoría del Pueblo y algunos de los diputados autores del proyecto, con el fin de reflexionar sobre esta patología que afecta a más de 1 millón de mujeres en nuestro país.

4to REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba reafirmó en el 2022 su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de la ONU y presentó su 4to Reporte de Sustentabilidad y 3ra Comunicación de Involucramiento (COE) del Pacto Global de Naciones Unidas, donde se incluye información transparente y sistematizada de las acciones llevadas a cabo en materia social, ambiental y económica, en el período anual que abarca de enero a diciembre del 2021.

Para la elaboración, el equipo designado de recopilar, analizar, confeccionar y redactar, utilizó los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), Opción Esencial, los Principios sobre los derechos humanos, protección ambiental, relaciones laborales y anticorrupción como miembro adherente del Pacto Global de Naciones Unidas, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, vinculando las acciones y las actividades con los 5 pilares en que se basa la Agenda 2030: Personas (ODS 1,2,3,4,5) Planeta (ODS 6,12,13,14,15), Prosperidad (ODS 7,8,9,10 y 11) Paz (ODS 16) y Participación (ODS 17).

El documento fue publicado el 25 de octubre de 2022 y se puede leer y/o descargar desde la web de United Nations Global Compact, en este link: <https://bit.ly/3GOenlr>

CONVENIOS FIRMADOS

Municipalidad de Salsacate

El 17 de mayo de 2022 tuvo lugar la firma de un Convenio de cooperación institucional entre el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y la Municipalidad de Salsacate, con el fin de concertar un Programa de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca para la ejecución conjunta de actividades, proyecto de investigación y promoción en áreas de mutuo interés.

Entre las acciones acordadas se incluyen la ejecución conjunta a nivel local de los programas relacionados con la difusión y concientización a la ciudadanía sobre el ejercicio y protección de sus Derechos Humanos que actualmente se desarrollan en la Defensoría desde los Institutos de Prevención de Adicciones (IPADEP), de Ambiente (INADEP), de Estadísticas (INEDEP), de Género y Promoción de la Igualdad, como así también los programas institucionales "Navegación Segura por Internet", "Primeros Auxilios en la Comunidad", "Pasantías y Prácticas", "Educación para la Seguridad Vial", más los servicios del "Centro Público de Mediación Comunitaria", entre otros.

OAJNU

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y la Organización Argentina de Jóvenes para las Naciones Unidas - OAJNU Sede Córdoba realizan actividades en conjunto, en virtud del convenio suscrito el 22 de agosto de 2022 y que posibilita a ambas instituciones llevar a cabo y coordinar actividades para el empoderamiento, fomento de la inclusión y concientización de los derechos de la población juvenil. También avanzar en una cultura de colaboración recíproca entre Sociedad Civil, Juventud, Ámbito Público y Tercer Sector, necesaria para el desarrollo pleno de la sociedad en su conjunto.

OTRAS GESTIONES INSTITUCIONALES

Gestiones ante ENARGAS y ECOGAS.

Durante la Audiencia Pública N° 102 del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) que tuvo lugar el 19 de enero del 2022 el representante de la Defensoría solicitó también evaluar la readecuación de las tarifas de servicios públicos, en este caso del gas natural de red, al contexto económico nacional.

En ese espacio, recordó la importancia de pensar un sistema equilibrado que considere aspectos como la salud económica en el largo plazo del sistema que incluye la producción, transporte y distribución del gas natural, la universalidad en el acceso a la red de gas natural por parte de toda la población, la calidad en el suministro del servicio y una adecuada atención comercial de los ciudadanos usuarios por parte de la prestadora y, lo que consideró más importante aún, la determinación de valores acordes a la capacidad de pago de los usuarios.

Asimismo, y debido a las consideraciones especiales que demanda el contexto, señaló que para el 2022 no debiera existir ninguna readecuación tarifaria que supere el porcentaje de aumento anual que reciban los jubilados nacionales, quienes son los más afectados por todos los gobiernos sin distinguir bandera ni color político.

Además, el defensor provincial solicitó a las autoridades del ENARGAS que agilicen las aprobaciones necesarias para la ejecución de obras nuevas en el marco de la Resolución I910 y resaltó la necesidad de un plan de obras para los próximos años.

Finalmente, reiteró el reclamo de que la distribuidora Ecogas asuma el déficit en la atención comercial que brinda a los vecinos de la ciudad de Córdoba ya que una sola oficina de atención comercial resulta insuficiente.

Acciones conjuntas con otras Defensorías del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba adhirió al reclamo sobre publicidad engañosa en planes de autoahorro, elevado a la Defensoría de los Consumidores y Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación. El requerimiento fue consensuado en la Reunión de Defensores del Pueblo del Centro y del Norte Grande, el 7 de febrero de 2022.

Otras acciones conjuntas con este grupo de Defensores del Pueblo tuvieron acuerdo en las reuniones del 2 de mayo y el 15 y 16 de junio.

Además, la Defensoría de la Provincia de Córdoba participó del Plenario de Defensores del Pueblo de la República Argentina que tuvo lugar en la ciudad de Resistencia, Provincia de Chaco los días 26 y 27 de agosto. En esa oportunidad se celebró el 10º aniversario de la creación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Chaco.

Cierre del mes de la mujer

El 1ro de abril de 2022 se llevó a cabo el encuentro "Entre Mujeres", evento con el que la Defensoría dio cierre a las actividades en el marco del mes de la mujer.

Con más de quinientas invitadas, se desarrolló una jornada de reflexión e intercambio de las percepciones de las participantes sobre el rol de las mujeres en la sociedad actual y reconocimiento mutuo de las contribuciones, ideas, aportes y esfuerzos, en especial, para sobrellevar la pandemia del Covid-19.

También hubo una instancia de coaching, a cargo de una especialista, sobre empoderamiento femenino.

Desde la Defensoría del Pueblo se reflexionó sobre lo mucho que aún falta para alcanzar una verdadera igualdad de género. Sobre todo, dar respuestas a problemáticas que siguen afectando especialmente a las mujeres, como la pobreza, la violencia y el abuso, la sobrecarga del trabajo de cuidados o la escasa representación en los espacios de decisiones.

Gestiones para garantizar el derecho a circular de toda la ciudadanía

En el marco de constantes marchas, manifestaciones y cortes de calles que hacen prácticamente imposible la circulación en la ciudad de Córdoba, en el mes de abril el Defensor del Pueblo hizo público un pedido a las autoridades de garantizar el necesario equilibrio entre el derecho a expresarse y el derecho a transitar.

"La dinámica de las manifestaciones protagonizadas por organizaciones sociales, sindicatos, etc., por legítimo que sea reclamo, someten a la ciudad la caos vehicular producto de los cortes de avenidas y calles neurálgicas que derivan en el malestar generalizado de gran parte de la ciudadanía cordobesa y perjuicios para todos: desde el transporte público, las ambulancias, los automóviles particulares, comerciantes y el ciudadano de a pie, etc., ven afectados sus derechos a circular y a transitar libremente, provocando en ocasiones una afrenta directa a los demás derechos fundamentales", expresó el Defensor del Pueblo.

Por tal razón, el Ombudsman provincial manifestó la urgente necesidad de encontrar un equilibrio entre el derecho de petición y reunión – que incluye la libertad de expresión – y el derecho a transitar libremente. Y destacó que el Estado debe cumplir con su rol indelegable de armonizar y garantizar derechos, además de asegurar la integridad física de todas las personas.

En este contexto, instó a las autoridades municipales y provinciales a que agoten todos los instrumentos disponibles para garantizar los derechos en pugna y alcanzar una solución inmediata cuando se presenten este tipo de conflictos sociales.

También señaló que, dado el poder de policía que tiene el Municipio capitalino, debe garantizar la implementación efectiva de operativos de seguridad vial y ordenamiento de tránsito, además de realizar controles y operativos preventivos y extraordinarios cuando se presenten movilizaciones masivas. Y destacó que es fundamental que las autoridades organicen las zonas aledañas a los conflictos, en un radio de al menos un kilómetro a la redonda, para evitar el entorpecimiento del tránsito.

Por otro lado, reconociendo la importancia de respetar el derecho a disentir y reclamar públicamente, el Defensor del Pueblo recordó a las organizaciones sociales la importancia del ejercicio responsable de los derechos legítimos que también implican acciones mínimas como, por ejemplo, respetar el normal funcionamiento de servicios públicos (especialmente los relacionados a la educación, la seguridad y la salud pública), la circulación de personas y vehículos en una dirección determinada, permitir la libre circulación de grupos especialmente vulnerables, como niños, adultos mayores, discapacitados y enfermos. Y les recordó la necesidad de notificar, en caso de corresponder, a las autoridades competentes.

Finalmente, puso a disposición de las organizaciones el Centro Público de Mediación Comunitaria de la Defensoría para canalizar el legítimo derecho a protestar, a peticionar a las autoridades y a la libertad para expresar disconformidad e indignación a través de mecanismos de diálogo y gestión pacífica de conflictos que impidan una escalada de situaciones de violencia y un escenario de mayor vulneración de los derechos de terceros.

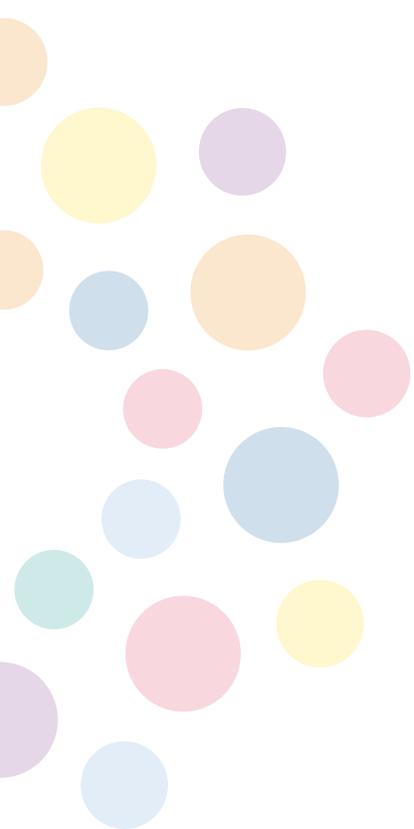
"Todos debemos involucrarnos para construir una cultura de paz. En un sistema democrático, ser sujeto

de derecho no conlleva superioridad de unos en detrimento de otros, sino que implica por el contrario el fuerte compromiso de convivir en una comunidad de iguales, donde los conflictos se debieran resolver por el diálogo, la deliberación y la negociación. La violencia y la confrontación es la negación misma de los derechos humanos”.

Gestiones para la donación de computadoras

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a pedido de la Delegación departamental Marcos Juárez y por intermedio del Instituto de Inclusión Social, gestionó ante la empresa Telecom la donación de siete computadoras totalmente equipadas.

Los destinatarios de este beneficio fueron personas con discapacidad que asisten a diferentes centros terapéuticos y escuelas especiales de la Provincia de Córdoba.



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2022

La Dirección de Administración contempla los recursos para los agentes, quienes cumplen sus tareas y actividades en el marco de todos los programas e iniciativas que desarrolla la Institución para que sean puestos al alcance de todos los ciudadanos, al tiempo que controla que el uso de los recursos afectados sea de manera racional, eficaz y eficiente.

A su vez, implementa 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, se ocupa de revisar la correcta prestación de aquello que oportunamente fuera contratado y aprobado por los Organismos de Contralor, y que los servicios sean consistentes 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 2022 como un plan ordenado y coordinado con el fin de alcanzar la misión, visión y valores de nuestra Institución, las circunstancias del país no fueron ajenas a esta Institución, los incrementos y la proyección inflacionaria permanentemente en alza hicieron que se considerara pertinente realizar un pedido de refuerzo presupuestario. Así, las subas sostenidas y generalizadas de todos los rubros (sobre todo los que más se utilizan como insumos informáticos, papel, combustible, alquileres) hicieron que las partidas presupuestarias previstas para gastos de funcionamiento, fueran insuficientes.

A continuación, se expone numéricamente el desarrollo presupuestario 2022, con una enumeración sucinta con apertura por programa vigente:

1. 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. Fue necesario pedir un refuerzo que ascendió a treinta millones con 00/100 cents. (\$30.000.000)
2. El Fondo Permanente "A" para este ejercicio es de pesos novecientos mil (\$900.000.-).
3. Todos los gastos mayores se realizaron por DUEE (Órdenes de Pago), como ser alquileres, servicios, proveedores varios, etc.
4. Se logró ejecutar a nivel compromiso DEFINITIVO el 98,91 % del total el Presupuesto, quedando aún pendiente al momento de emitir este informe, la visación por el Honorable Tribunal de Cuentas de la provincia de Córdoba la orden de compra número 2022/000046 por pesos un millón trescientos mil (\$1.300.000), lo que elevaría la ejecución al 99,10 %.
5. Porcentajes de los totales ejecutados por partidas hasta el 31 de diciembre del año 2022

PARTIDA	CREDITO (EN PESOS)	EJECUTADO (EN PESOS)	PORCENTAJE (%)
PROGRAMA 940- ACTIVIDADES CENTRALES			
01-Personal	489.910.000,00	486.908.017,95	99,39
02-Bienes de Consumo	7.609.000,00	7.068.129,10	92,89
03-Servicios No Personales	133.838.000,00	131.326.553,93	98,12
11-Bienes de Capital	739.000,00	705.780,32	95,50
12- Obras- Ejecucion por ter	100.000	0	0,00
PROGRAMA 941- EL DEFENSOR CON TODOS			
02-Bienes de Consumo	2.618.000,00	2.488.243,52	95,04
03-Servicios No Personales	26.532.000,00	25.926.440,45	97,72
11-Bienes de Capital	8.000,00	7.580,00	0,00

03-Servicios No Personales	5.240.000,00	5.029.051,75
PROGRAMA 946- INSTITUTO DE ESTADISTICA (INEDEP)		
02-Bienes de Consumo	339.000,00	316.260,48
03-Servicios No Personales	60.000,00	50.867,65
PROGRAMA 947- INSTITUTO DE GENERO Y PROMOCION DE LA IGUALDA		
02-Bienes de Consumo	1.140.000,00	1.124.959,70
03-Servicios No Personales	1.080.000,00	1.053.307,76
11-Bienes de Capital	0,00	0,00
PROGRAMA 951- INSTITUTO DE AMBIENTE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO		
02-Bienes de Consumo	484.000,00	465.362,94
03-Servicios No Personales	1.170.000,00	1.166.170,66
11-Bienes de Capital	10.000,00	8.001,30
TOTALES GENERALES	673.284.000,00	665.946.133,69





Capítulo 3

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el 2022 se incrementó notoriamente la afluencia de gente para ser atendida de manera presencial. En parte, por la flexibilización de las medidas oficiales para hacer frente a la pandemia de Covid-19. Por otro lado, la decisión de las administraciones gubernamentales, tanto del gobierno nacional, como el provincial y las administraciones municipales, de seguir solo con la modalidad digital para todo tipo de trámites, reclamos y consultas.

En el caso de la administración pública provincial, entidades otrora con afluencia masiva de público, tales como la Dirección General de Rentas o la Caja de Jubilaciones, por citar algunas, adoptaron la modalidad de trámite digital para todas las gestiones que les competen, para lo cual es necesario estar registrado como Ciudadano Digital -CiDi- y ser Nivel 2.

Esta medida fue difícil de asimilar y de implementar para muchos sectores, especialmente por los adultos mayores, quienes se vieron privados de la atención presencial y personalizada en la gran mayoría de las reparticiones gubernamentales y quedaron al borde de la exclusión, en gran parte debido a la falta de conocimiento para manejar la tecnología, celular, computadora o, directamente, la carencia de esos elementos.

La problemática fue interpretada desde la Defensoría del Pueblo como una fuente de angustia y preocupación para la población que, por una u otra razón, quedó afuera de la digitalización. También, como un obstáculo para el acceso a los derechos humanos, políticos y sociales de miles y miles de cordobeses.

En virtud de esta lectura de situación, fue decisión del Defensor del Pueblo mantener y reforzar la atención ciudadana de manera presencial y full time. Por un lado, a modo de colaboración con las entidades que fueron objeto de consultas y demandas ciudadanas. Pero principalmente, para recibir a toda la población preocupada y desorientada, no dejarla excluida y garantizarles el acceso a todos sus derechos.

CIUDADANO DIGITAL

Se habilitó al Defensor del Pueblo para que los ciudadanos puedan recurrir a la Institución para resolver los problemas planteados respecto al CiDi 1 y también acceder al Nivel 2 del mismo, que es el que necesitan los ciudadanos para realizar los distintos reclamos ante organismos de la Administración Pública, llevando a cabo diversas gestiones, tales como:

- Creación de CIDI a aquellas personas que no lo poseían.
- Recupero de contraseñas a quienes no las recordaban para su ingreso a la aplicación.
- Gestión de cambios de Niveles (Nivel 1 a Nivel 2).
- Ayuda en la presentación de trámites a quienes desconocen su manejo.
- Acercamiento de información en relación a la situación personal del ciudadano respecto a la repartición que le trae aparejada dudas o desconocimiento.

EPEC

No se han modificado las quejas en cuanto a este prestador y se prosiguen recepiendo numerosos e idénticos reclamos:

- Sobrefacturaciones
- Estimaciones de medición
- Cortes de suministro por sectores sin el debido aviso previo,
- Falta de respuesta por daños causados a electrodomésticos
- Planes de pagos de deudas y de actas de infracción sin contemplar situaciones socioeconómicas particulares y con mínimas financiaciones, entre otros.

En cuanto a las respuestas a los expedientes iniciados en la Institución por personas que reclamaron por algunos de los ítems descritos, generalmente se obtuvieron respuestas a los distintos planteos realizados positivamente en caso de demora en reconexión del servicio y en forma negativa a algunos planteos de sobrefacturación. No obstante, se sigue trabajando conjuntamente a los fines de avanzar en mecanismos que permitan obtener una respuesta más ágil, acorde a las necesidades de los reclamantes.

SEGMENTACIÓN TARIFARIA

El Gobierno Nacional dispuso que para ordenar los subsidios a la electricidad y el gas según los aspectos socio-económicos de cada hogar.

El trámite era virtual a través de una página web del Ministerio de Economía de la Nación, y también demandaba interpretar algunos ítems de las facturas de los mencionados servicios.

Desde esta Defensoría se convocó a todos los ciudadanos que tuvieran dudas o problemas para acceder al trámite on line, con el único requisito de venir con las boletas de EPEC y/o ECO-GAS, según correspondiera. Solicitaron nuestra asistencia casi dos mil ciudadanos en el transcurso del plazo establecido.



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 destacar que ha respondido en aquellos temas que tienen como eje central lo social, y los reclamos son vehiculizados, en su mayoría, a través de su Dirección de Relaciones con la Comunidad.

Esta temática y el cambio de medidor con costos a cargo del usuario, fueron las más habituales en el corriente año.

ERSEP

Respecto a este Ente Regulador, los reclamos que han sido derivados desde la Defensoría del Pueblo han tenido respuestas dispares. De la Gerencia de Energía Eléctrica se obtienen respuestas en la mayoría de los casos, no así de la Gerencia de Agua y Saneamiento.

También encontramos demoras a los pedidos de que el Ente haga cumplir sus propias resoluciones, especialmente en casos de Cooperativas del interior que prestan el servicio de energía eléctrica.

DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

La decisión de que la DGR no atienda en forma presencial incrementó el número de reclamos que normalmente se reciben en relación a esta Dirección

El Defensor del Pueblo puso a convocó a la ciudadanía a comunicarse con nuestra sede a fin de asistirlos en los trámites on line. Esta medida fue implementada con especial énfasis en la población adulta mayor.

Entre los trámites que se asistieron y gestionaron se encuentran, principalmente, las exenciones, compensaciones, reintegros, eximición del Impuesto Inmobiliario para jubilados, pensionados o discapacitados, entre otros.

Se logró una excelente interrelación, que se evidencia en las respuestas obtenidas del organismo recaudador a través del trámite realizado a un correo electrónico proporcionado por dicha entidad para que la Defensoría encauce los reclamos que presenten los ciudadanos.

Además, el índice de respuestas obtenidas es muy satisfactorio y es alta la incidencia de esta institución

en las gestiones para acelerar y finalizar trámites ya iniciados por los ciudadanos. Estos reclamos versaron, en general, por falta de imputación de planes de pago realizados por ciudadano digital, de pagos efectuados por multas de la Policía Caminera, caducidad de planes de pagos por error, etc.

DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA

La mayoría de las quejas receptadas están vinculadas al hecho de que se han revertido las políticas implementadas en cuanto a la financiación de los planes de pago. Si bien es de público conocimiento que muchos adjudicatarios optan 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.

Con respecto a este organismo, no se ha logrado aún tener respuesta a los planteos que se le realizan por algunas de las temáticas expuestas.

DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Se han receptado gran cantidad de consultas y reclamos por problemas relacionados a relaciones de consumo de bienes y servicios, competencia de la Dirección General de Defensa del Consumidor, que es el órgano de aplicación de la Ley 24.240.

A los mismos se les informa cuál es el órgano al que dirigir el reclamo y se les proporciona un instructivo para hacerlo vía ciudadano digital o la web del organismo.

Así mismo, se tomaron reclamos cuando los ciudadanos habían realizado la gestión en dicho Organismo y se encontraba paralizado o demorado. Respecto de éstos, se lograron algunas respuestas, pero se observa un gran atraso en la realización de las audiencias previstas en la Ley de Defensa del Consumidor, dado que, según informan, tramitan una cantidad enorme de reclamos. Esto se replica también en los casos pendientes de resolución de su Área Jurídica.

DIRECCIÓN GENERAL DE CATASTRO

No fueron muchos los reclamos receptados en referencia a este Organismo. La mayoría fue diferencias de superficie cobrada y superficie real, trámites demorados, inmuebles que figuraban a nombre de una persona que no era su propietaria, etc.

Se logró una excelente comunicación con el Director de Catastro a través de los correos electrónicos, los que fueron contestados en tiempo y forma, logrando la agilización y terminación de los expedientes iniciados por esta Institución.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Son numerosas las presentaciones y consultas respecto a la Tarifa Solidaria.

Se destaca la excelente predisposición del Ministerio para colaborar y dar respuesta a las gestiones que se hacen desde la Defensoría del Pueblo.

CAJA DE JUBILACIONES, PENSIONES Y RETIROS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

No se ha receptado una significativa cantidad de reclamos relacionados a esta Institución. Los que fueron derivados han tenido resultados satisfactorios.

La temática fue variada, desde bloqueos al pago de la jubilación, hasta diferencia en los haberes por tomarse un cargo distinto al que ostentaba al momento de la jubilación.

BANCO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

En relación a años anteriores, ha disminuido la colaboración de parte de esta entidad crediticia

Por otro lado, en el 2022 se incrementaron de manera alarmante los casos de defraudaciones, estafas, vaciamientos de cuentas, transferencias a cuentas desconocidas, etc.

Se han realizado distintas gestiones planteando los reclamos realizados por los peticionantes logrando obtener respuestas, la mayoría de las cuales no satisfacen o solucionan los casos planteados. La naturaleza y la metodología de los distintos tipos de estafas, estando de por medio las denuncias efectuadas en sede policial por los damnificados, complejiza aún más la resolución de los casos planteados.

ÁREA AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA

Medio Ambiente

- **RECURSOS HÍDRICOS:** La Comisión Vecinal de barrio Nueva Urca solicitó información sobre la habilitación de un puente peatonal que cruza el Canal Maestro en el citado barrio, dándole continuidad peatonal a la calle Sgto. 1º René P. Blanco a uno y otro lado del canal maestro. Desde esa comisión informaron que iniciaron el expediente digital ante el organismo competente, sin obtener respuesta. Desde la Defensoría se intervino librando oficio a la Dirección General de Aprovechamiento de Recursos Hídricos.
- **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 poblacional y la falta de lugares específicos para la disposición final de estos residuos, han llevado a la instalación de un gran número de basurales a cielo abierto, con las graves consecuencias ambientales que ello provoca.

Un grupo de vecinos de las Sierras Chicas solicitaron se hiciera público el proyecto de la Planta de Transferencia Regional que se instalaría dentro del radio municipal de la ciudad de Río Ceballos, con el aval de otras localidades de la región y del gobierno provincial. Reclaman instancias de participación ciudadana efectivas que permitan pensar qué proyecto social y ambiental se quiere para la ciudad.

Por estas razones, fue enviado un oficio al Secretario de Ambiente del Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba para que tenga a bien arbitrar las medidas que estime pertinentes a fines de dar a conocer la información requerida por los vecinos de Sierras Chicas.

La problemática de los efluentes cloacales también es recurrente no solo en la ciudad de Córdoba sino también en algunas 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 que se adoptaran políticas públicas que permitan realizar un correcto tratamiento de los efluentes cloacales, mitigando así las consecuencias de los mismos en nuestro hábitat.

Un grupo de vecinos auto convocados de la ciudad de Unquillo, residentes todos en inmediaciones de la calle Costanera al 150 aproximadamente, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo a fin de obtener información sobre la adopción de medidas para priorizar la seguridad en la obra de desagüe cloacal, gestionada por la Municipalidad de Unquillo.

En razón de lo sensible que resulta esta obra y puesto que implica tanto la seguridad como la salud de los reclamantes, se solicitó que se arbitren las medidas pertinentes para brindarles la mayor información al respecto.

- **AGROQUÍMICOS:** La problemática de los agroquímicos es algo que se da con mayor frecuencia en las localidades del interior provincial, en donde los productores agrícolas llevan a cabo aplicaciones de productos no autorizados por la Ley Provincial de Agroquímicos Nº 9164, o sin respetar las distancias mínimas para dichas aplicaciones establecidos por la misma norma, poniendo en riesgo de esa forma la salud de los habitantes del sector.

Un grupo de vecinos de Barrio Norte, perteneciente a la zona rural de la localidad de San Agustín, solicitaron la intervención de esta Defensoría a raíz de las consecuencias que habrían sufrido a causa de las fumigaciones que se realizan en los campos aledaños a sus domicilios.

Además, expresaron que por dichas tareas de fumigación no solo estaría en riesgo la salud personal de

los vecinos, sino que también se habrían afectado los cultivos orgánicos que forman parte de los emprendimientos familiares y comerciales en desarrollo en dicho sector.

Se solicitó a la Dirección General de Fiscalización y Control del Ministerio de Agricultura y Ganadería de la Provincia de Córdoba, como al Intendente de San Agustín, adoptar las medidas pertinentes para que se lleven a cabo las inspecciones correspondientes a los fines de determinar la legalidad o ilegalidad de estas prácticas, aplicándose las sanciones correspondientes del caso.

- **FÁBRICAS, EMPRENDIMIENTOS Y CRIADEROS DE ANIMALES:** Algunas de las diferentes problemáticas ambientales en la Provincia de Córdoba, muchas veces se encuentran íntimamente relacionadas con el crecimiento demográfico y la falta de ordenamiento territorial, tanto urbano como rural, de las diferentes localidades.

La existencia de fábricas y emprendimientos agroindustriales como lo son los criaderos de animales, que la mayoría de las veces se encuentran dentro de los mismos radios municipales, generan consecuencias negativas para el hábitat de los vecinos que colindan con dichos emprendimientos.

Los vecinos de la "Asociación Bela Vista Villa Residencial", solicitaron nuestra intervención debido a la problemática que sufren con motivo de la gran proliferación de moscas e insectos no solo en dicho barrio, sino en los barrios aledaños, ubicados sobre la Ruta E-53.

De acuerdo a lo manifestado por los reclamantes, como consecuencia del funcionamiento de un gran número de establecimientos avícolas, ganaderos y frigoríficos en cercanías de dichos barrios, se produce una gran proliferación de moscas e insectos que dificulta el normal desarrollo de la vida cotidiana.

Por todo ello y teniendo en consideración que esta situación podría estar poniendo en riesgo tanto el derecho a un medio ambiente sano como también la salud de los reclamantes, es que se le solicitó al Intendente de la Municipalidad de Río Ceballos tenga bien adoptar las medidas pertinentes, a los fines de poder dar solución a esta problemática.

- **ANTENAS DE TELOFONÍA:** Un grupo de vecinos de B° Pueyrredón de la ciudad de Córdoba solicitó nuestra intervención ante Secretaría de Ambiente de la provincia y la Municipalidad de Córdoba, por una obra que se estaba llevando adelante para la instalación de la estructura soporte de una antena de telefonía celular, en calle Suipacha 1706 esquina Pasaje Nores.

Detallaron en su reclamo que desde 2019, y en diferentes momentos, se ha pretendido instalar dicha antena sin que hubiera en el lugar del emplazamiento cartel de obra que informara quién es la empresa titular de la misma, los profesionales responsables, como tampoco la constancia de permisos o habilitaciones otorgados por Secretaría de Ambiente o la Municipalidad de Córdoba.

A tal fin, se requirió la intervención de la Secretaría de Ambiente del gobierno provincial y de la Municipalidad capitalina a fin de aportar la mayor información a los requirentes.

Infraestructura

- **INFRAESTRUCTURA VIAL:** A lo largo del 2022 se llevaron adelante numerosas gestiones ante la Dirección de Vialidad, abogando por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de tránsito, tendiendo a satisfacer los crecientes reclamos generados por las condiciones de transitabilidad y seguridad de las rutas.

Ruta Provincial N° 38, en el trayecto comprendido entre las ciudades de Cosquín y Villa Carlos Paz, por la falta de mantenimiento de la curva ubicada antes de llegar al nudo vial que desvía a la localidad de Tanti, entre el Km 17 y el 18. Desde esta Institución se realizaron gestiones ante el Directorio de Caminos de las Sierras a fin de dar solución a lo requerido.

Falda del Cañete - Ruta Provincial C45. Vecinos plantearon que el diseño de la colectora se tiene que ajustar en razón del uso que la misma tendrá y que no existe un canal de drenaje para el agua de lluvia. Se solicitó a la Presidencia de la Dirección de Vialidad que arbitre las medidas que estime pertinente a los fines de considerar lo solicitado por los reclamantes.

Queja por la instalación de una pantalla led con motivo de la realización de la Fiesta de la Cerveza, sobre la rotonda ubicada en la intersección de la Ruta Provincial N° 5 y Av. Las Magnolias, en el ingreso a la ciudad de Villa General Belgrano, constituyendo un peligro para la seguridad vial por la distracción que

causa a los conductores.

Siendo que la ruta N°5 es de estricta jurisdicción provincial y estando dentro de sus funciones de la Dirección General de la Policía Caminera la planificación de las acciones atinentes a la seguridad vial sobre las rutas del ámbito provincial, se solicito a esta Institución adoptar las medidas que estime pertinentes a fin de dar garantía de seguridad vial ante la situación planteada.

- **CORTE DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR MORA:** Una situación que se ha presentado de manera recurrente en el 2022 son los cortes del suministro eléctrico por mora en su pago.

Producida la falta de pago, la Empresa Provincia del Energía Eléctrica –EPEC– notifica al usuario que su suministro será suspendido si en el plazo de 10 (diez) días corridos no abona la deuda con más los gastos de notificación y recargos por mora correspondientes.

Actualmente, momento en que la mayor parte de las gestiones se realizan de manera virtual, no contar con el servicio eléctrico expone al usuario a una enorme vulnerabilidad a la hora de poder autogestionar y dar cumplimiento a sus pagos.

Se han atendido a vecinos en la situación mencionada y, en algunos casos, con el agravante de el reclamante ser o vivir con una persona con alguna discapacidad.

En tales casos, la Defensoría inicia de manera urgente las gestiones administrativas para posibilitar la restitución del servicio en el lapso de las veinticuatro horas.

- **TRANSPORTE PÚBLICO INTERURBANO:** Un grupo aproximado de quinientos vecinos del barrio El Talar de Mendiolaza, solicitaron de nuestra intervención debido a la problemática que se ha planteado a causa de una serie de modificaciones que ha sufrido el recorrido de los servicios de transporte interurbano que conecta Córdoba con las localidades de Sierras Chicas.

A raíz de los cambios en el recorrido, y ante la falta de un cruce peatonal habilitado en el sector de ascenso y descenso de pasajeros, se ven obligados a cruzar la Ruta E-53 para acceder al servicio de transporte interurbano, con los riesgos que ello implica.

Se solicitó, tanto al Director General de Transporte de la Provincia de Córdoba como al Intendente de la Municipalidad de Mendiolaza, que adopten las medidas pertinentes a los fines de poder dar una solución a esta problemática.

- **MUNICIPALES:** Los reclamos con mayor incidencia tienen que ver con demoras en obras de remodelación de espacios públicos que generan problemas en la circulación de autos y peatones, inundaciones, espacios verdes, cordón cuneta, contribución sobre los inmuebles y obras viales.

Reclamos viales y de tránsito

Durante el año 2022 el Área de Reclamos Viales y de Tránsito llevó adelante distintas gestiones, iniciando alrededor de quince expedientes y resuelto, a fines de noviembre, aproximadamente la mitad de ellos.

La temática de los reclamos, en general, fueron en su gran mayoría por asesoramiento para interponer Descargos o Recursos. En menor medida, consultas por Juzgados de Faltas competentes, infracciones mal asignadas, desvinculación de multas a dominios, plazos de prescripción, entre otras.

Infraestructura Vial

Durante el año 2022 el Área de Reclamos Viales y de Tránsito llevó adelante distintas gestiones, iniciando alrededor de quince expedientes y resuelto, a fines de noviembre, aproximadamente la mitad de ellos.

La temática de los reclamos, en general, fueron en su gran mayoría por asesoramiento para interponer Descargos o Recursos. En menor medida, consultas por Juzgados de Faltas competentes, infracciones mal asignadas, desvinculación de multas a dominios, plazos de prescripción, entre otras.

Otras temáticas

También entre los temas receptados hubo algunos relacionados a los municipios del interior provincial, Registro Nacional de las Personas, Ente Nacional de Comunicaciones, Anses, Justicia Electoral, Reparación Histórica, etc. En cuanto a estos temas se han observado los más diversos casos y se les ha brindado a los ciudadanos la orientación y atención debida. En varias situaciones y ante su requerimiento se les realizó la redacción de notas con el objeto de que fueran presentadas en los organismos correspondientes.

- **TEMÁTICAS DE ÍNDOLE PARTICULAR, LEGAL Y/O JURÍDICO:** Respecto de esta cuestión se orientó a los ciudadanos sobre los pasos a seguir y en algunos casos se los derivó a la Oficina de Atención Ciudadana del Poder Judicial que cuenta con abogados que orientan sobre juicios iniciados y todo lo relacionado a problemas inherentes a temas de índole legal y/o jurídico.
- **CENSO NACIONAL POBLACIÓN DIGITAL:** También se realizó una importante colaboración ayudando a casi 300 ciudadanos a realizar el censo de forma digital que fue una de las modalidades implementadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos -INDEC-

ATENCIÓN AL CIUDADANO:

253

reclamos recibidos y gestionados de forma presencial o virtual por inconvenientes con servicios públicos o la administración pública.

10.606

consultas y derivaciones realizadas en forma presencial, telefónicamente, correo electrónico y redes sociales.

CIUDADANOS ASISTIDOS CON ATENCIÓN PERSONALIZADA Y PRESENCIAL:

1.814

en el trámite para la segmentación energética.

340

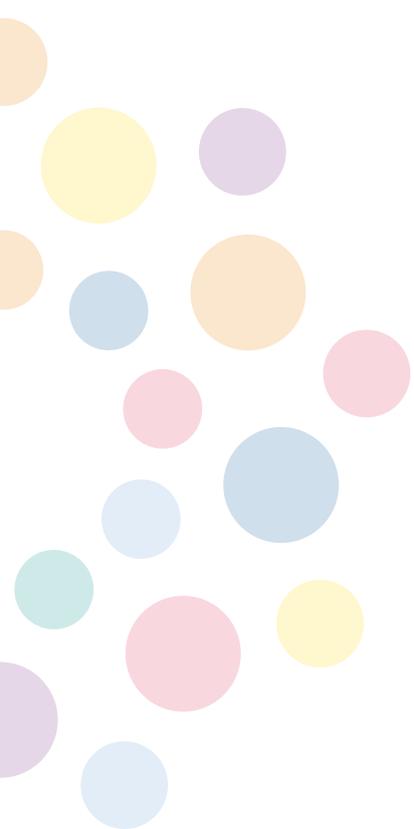
para gestiones del CiDi

277

realizaron el Censo Digital

599

por trámites digitales ante la DGR



DELEGACIONES DEL INTERIOR

Delegación Villa María

Durante el año 2022 se transitó el 6to año de trabajo en conjunto entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba y la Auditoría General de la ciudad de Villa María, bajo el Convenio Marco de Cooperación Institucional.

En el período vigente se abordaron diversas instancias de trabajo, tales como asesoramientos en diversas temáticas, realizadas a trámites on-line para personas sin accesibilidad, asesoramiento, acompañamiento y apoyo ante reclamos hacia obras sociales. Siendo estas últimas, en muchos casos efectuadas de manera telefónica (llamadas o WhatsApp), pudiendo así brindar atención personalizada, no solo a los ciudadanos de Villa María y Villa Nueva, sino también de localidades aledañas, tales como La Carlota, Tío Pujio, Etruria, Pascanas, La Palestina, Laboulaye, Ausonia, Oliva, Las Junturas, Justiniano Posse, La Playosa, Bell Ville, Dalmasio Vélez, etc., acompañando y asesorando a los reclamantes en busca de una posible solución a su consulta.

Se realizaron trámites varios, como, por ejemplo: atención al público, asesoramiento general de trámites, generación de turnos de Anses, de bancos, Ecogas, etc. Se trabajó arduamente con los trámites de segmentación energética (subsido de luz y gas), y se receptaron reclamos ante las Obras Sociales Nacionales y Provinciales. Como así también a Entidades de Medicina Prepagas, ya sea porque no dan las respuestas que corresponden al ciudadano o porque incumplen en muchas ocasiones con las normas y legislaciones vigentes, tanto a nivel nacional como provincial, dejando sin la atención médica necesaria de sus afiliados, generando así una situación de desamparo y abandono de los contribuyentes.

En relación a las Obras Sociales, de la totalidad de los expedientes generados, el 56% han sido resueltos favorablemente, el 16% se encuentran a la fecha de cierre de este informe a la espera de una respuesta por parte de los organismos correspondientes. El 28% restante: el 9% ha decidido continuar por las vías legales, ya sea por un abogado particular o por intermedio de la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Villa María, por considerar necesario la intervención de la Justicia ante la falta de respuestas de sus reclamos y la vulneración de sus derechos; el 9,05% son aquellos casos que han sido cerrados por los reclamantes, ya sea porque decidieron no continuar con el mismo, por no completar la documentación requerida, por cambios de obra sociales o por fallecimiento; y el 9,95% restante han sido cerrados por no obtener una respuesta por parte de la entidad reclamada o que la misma sea no favorable para el reclamante.

Los motivos que llevan a las personas a acercarse a esta Delegación en busca de ayuda tienen que ver con el incumplimiento de las Obras Sociales de las normas, leyes y resoluciones establecidas tanto a nivel nacional y/o provincial, vulnerando los derechos de los usuarios a tener una prestación de salud. Así como también las dificultades que encuentran los afiliados de cada obra social cuando las mismas mantienen una modalidad de trabajo remota, dificultando para muchos la comunicación clara y precisa para el afiliado y, en muchas ocasiones, la dificultad de realizar los trámites de esa manera por no tener accesibilidad tecnológica.

Los reclamos efectuados han sido de diversas índoles: incumplimiento en tratamientos con personas con 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; incumplimiento de prestaciones básicas establecidas en el PMO; negativas para afiliación a monotributistas; falta de respuestas ante pedidos de cirugías, etc., sólo por nombrar algunos ejemplos.

Las obras sociales de las que se receptaron mayor cantidad de reclamos son:

PAMI, 21%. Se obtuvo un 66% de respuestas favorables en un 66%; el 11% de casos fueron cerrados por no obtener una respuesta favorable para el reclamante o por fallecimiento; y el 23% aún se encuentran a la espera de una respuesta por parte del organismo.

De APROSS se receptaron, del total, un 6% de los reclamos, siendo un 90% de estos casos resueltos favorablemente y un 10% a la espera de una resolución.

Les siguen SANCOR SALUD, OSPRERA Y SUME SALUD con un total del 4% cada una.

Por último, se puede mencionar en un porcentaje menor aquellas obras sociales que representan los porcentajes más chicos: OSPEDYC, PROFE, OSFATUM/GEMED, OSPACP, OSPIA, PARQUE SALUD, OSPERSAM, OSPIL, OSPECOM

La Delegación continúa trabajando en conjunto con la Superintendencia de Servicios de Salud solicitando asesoramiento y acompañamiento en algunos reclamos que así lo demandan. Se colaboró y asesoró a los

ciudadanos para que efectúen los reclamos a dicha entidad cuando esta Delegación no obtiene una respuesta favorable o para que realicen un cambio de obra social.

En marzo del 2022 se realizó una reunión para acordar criterios de trabajo colaborativo y recíproco con la Subdirección de la Dirección General de Rentas, acordando criterios de atención y comunicación ante los reclamos de los ciudadanos.

Se receptaron reclamos derivados por la Defensoría Pública Oficial ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Villa María, para abordarlos desde este espacio, como así también le fueron derivados a dicho organismo un 7% de los casos, en cuales era necesario efectuar una acción de amparo a la obra social por la falta de respuestas.

Se abordaron diversos casos de manera mancomunada con la Delegación departamental de Marcos Juárez como con la sede central de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba para la búsqueda de solución de ciertos temas que involucraban ambas localidades.

Se realizó durante los meses de mayo, junio y julio la Campaña de Tejido Solidario impulsada por el Espacio de Buenas Prácticas del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, junto al Instituto El Caminante. Los alumnos de 4to año, a través de la materia de Formación para la Vida y el Trabajo, se comprometieron donando lana y confeccionando cuadrados de 20x20. Además, colaboraron dos residencias geriátricas de la ciudad, aportando su trabajo y su tiempo. Se confeccionaron un total de 7 mantas que fueron entregadas a Casa Mamá Antula, Vínculos en Red y Nazaret, donde alojan y asisten a mujeres y niños víctimas de trata de persona, acoso, abuso y prostitución infantil.

Delegación Marcos Juárez

Cantidad de reclamos receptados en la Delegación: 3.897

Por temáticas:

- APROSS: 864
- ANSES: 542
- Becas Progresar: 56
- Caja de Jubilaciones de la Provincia de Córdoba: 34
- CiDi: 388
- CUD: 37
- Defensa del Consumidor: 67
- ERSeP: 11
- Incluir Salud: 25
- DGV: 2
- Medicamentos: 24
- Medio ambiente: 2
- Multas: 10
- PAMI: 89
- Pensiones no contributivas: 83
- Dirección General de Rentas: 312
- Segmentación energética: 1251
- Superintendencia de Salud: 18

- Tarifa solidaria: 54
- Telefonía: 28

Actividades desarrolladas por la Delegación

- 14/06/2022 Encuentro Tejido Solidario. En la Municipalidad de Arias. Para escuelas y público en general.
- 15/06/2022 Encuentro Tejido Solidario en la Municipalidad de Camilo Aldao. Para público en general.
- 22/06/2022 Practicas Inclusivas y Trato Adecuado. En la Municipalidad de Camilo Aldao. Para instituciones locales.
- 19/08/2022 Entrega de computadoras donadas por la empresa Telecom por gestiones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. En las localidades de Cavanagh y Guatimozín. Para niños y niñas con CUD.
- 23/08/2022 Actividad conjunta con el Programa Navegación Segura por Internet, para alumnos de nivel medio de la localidad de Isla Verde.
- 23/08/2022 Taller Internet Impacta en Nuestras Vidas. Junto al Programa Navegación Segura por Internet. En la Municipalidad de Camilo Aldao, para alumnos de nivel medio y público en general.
- 24/08/2022 Actividad conjunta con el Programa Navegación Segura por Internet, para alumnos de nivel medio, CENPA y CENMA de Los Surgentes.
- 25/08/2022 Taller Voto Joven, junto al Programa Aprender a Elegir. Para alumnos del ciclo superior de nivel medio de los colegios de la ciudad de Marcos Juárez.
- 29/10/2022 Participación en el Congreso Regional del Adulto Mayor, en la Municipalidad de Camilo Aldao. Para adultos mayores y público en general.
- La Delegación contribuyó también con la difusión en su zona de influencia de las diferentes encuestas hechas por la Defensoría del Pueblo, a los fines de la participación en las mismas de los vecinos y vecinas de la zona.

ESTADÍSTICAS



Expedientes iniciados 2022	
Bancor-Tarjeta Cordobesa	22,46%
Apross	14,39%
Epec-Ersep	12,63%
Ambiente e Infraestructura	7,37%
D.G.R.	6,67%
Area Salud	6,67%
Multas Policia Caminera	5,26%
Municipalidad de Cordoba	4,91%
Dirección de registro civil de la provincia	2,11%
Ministerio de Educación	1,75%
Dirección de defensa al consumidor	1,75%
Superintendencia de Servicios de Salud	1,40%
Pami	1,40%
Ministerio de Desarrollo Social	1,05%
Dirección de Catastro	1,05%
Pensiones no Contributivas	1,05%
Ministerio de Salud	1,05%
Registro general de la Provincia	1,05%
Aguas cordobesas	1,05%
Municipios del Interior	0,70%
Dirección de seguro de vida y resguardo del automotor	0,70%
Defensa Civil	0,70%
Boleto Educativo Gratuito	0,70%
Unidad Ejecutora de Saneamiento	0,70%
Defensor del Pueblo de la Nación	0,70%
Dirección Provincial de Vivienda	0,35%
Telecom	0,35%



Capítulo 4

ACTIVIDADES

Actividades del CPMC, de la Secretarías,
Institutos, Áreas y Programas

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba





CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Informe Anual 2022 - 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.

NUEVAS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN EL 2022

Supervisión de prácticas de Mediación “Enriqueciendo la práctica”.

Por primera vez se llevaron adelante mediaciones supervisadas, con el objetivo de re-mirar el desempeño de quienes intervienen como profesionales en mediación en el Centro Público de Mediación, y mejorar la calidad del servicio que ofrecemos.

Objetivos:

- Control de calidad del proceso de mediación comunitaria.
- Revisar el ejercicio del rol mediador en casos reales de mediación comunitaria, cuidar la calidad de la labor de la mediación y ofrecer un ámbito de reflexión compartido para las inquietudes y dificultades que plantea el rol.
- Generar nuevas herramientas a partir de la práctica reflexiva.

Público: mediadoras/es comunitarios con matrícula definitiva del Registro de mediadores del CPMC.

1era cohorte: 20 personas.

Dinámicas: Participación de un proceso de mediación comunitaria real, realización de la crónica del caso, ateneo de casos como forma de reflexionar sobre la propia práctica. La práctica clínica proviene de las especialidades médicas, del psicoanálisis, la psicología y la educación. A cargo de un equipo externo.

Pensar en Tanti en comunidad.

Objetivo:

- Diagnóstico de los comportamientos sociales de estudiantes en los espacios públicos.

Público: Estudiantes de escuelas

Dinámicas: A partir del diseño de talleres participativos-colaborativos, se implementaron dinámicas liberadoras, tales como "1,2,4", "tod@s", "TRIZ", 5%, etc., para lograr el objetivo.

MediaDiversa: de experiencia piloto a programa definitivo.

Por Resolución N° 11437/2022 se aprobó el Programa "MediaDiversa" de gestión pacífica de conflictos en escenarios de diversidad, y se convalidaron las acciones llevadas a cabo por el CPMC desde noviembre/2020.

Objetivo:

- Dar respuestas a las demandas de la sociedad de proveer servicios con enfoque y perspectiva en diversidad, géneros y vulnerabilidades como forma transversal e interseccional de abordar la convivencia y el desarrollo comunitario.

Dinámicas: Acciones conjuntas entre el Centro Público de Mediación Comunitaria y distintas poblaciones atravesadas por vulnerabilidades, desde el paradigma de la cultura de paz, con el fin de lograr inclusión y participación dentro de la comunidad, y en las negociaciones y procesos conversacionales de paz.

Aplicación de prácticas restaurativas en procesos de menores en conflicto con la ley penal.

A través de la facilitación de los conflictos, y las intervenciones de profesionales en mediación en las causas derivadas por SENAF y Juzgado Penal Juvenil, se avanzó en la construcción de nuevos espacios, mejoras en la comunicación y, por consiguiente, de las relaciones entre las personas involucradas con resultados positivos.

Objetivo:

- Desarrollar el sentido de pertenencia a la comunidad, y gestionar el conflicto y las tensiones restaurando el daño ocasionado y mejorando las relaciones.

Público: Estudiantes de escuelas.

Dinámicas: A través de la facilitación de los casos y las intervenciones de los equipos de mediación.

Modernización de la prestación del servicio de mediación comunitaria.

La prestación del servicio de mediación se brinda en tres modalidades: virtual, mixta y/o presencial.

A partir de marzo /2022 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, por resolución N° 11392/2022 del Defensor del Pueblo, con el fin de asegurar el acceso al servicio.

Puesta en marcha de la investigación "La mediación desde los mediados.

Por Resolución N° 11378/2022 se autorizó al Centro Público de Mediación Comunitaria la participación en el desarrollo e instrumentación del Proyecto "La mediación desde los mediados", aprobado por la Secretaría de Investigación de la Universidad Nacional de Villa María.

Diseño y Planificación de la Diplomatura en Mediación Comunitaria.

El CPMC junto al equipo de MediaDiversa durante el segundo semestre diseñaron los contenidos de la diplomatura. La misma tiene previsto comenzar en el año 2023, y se dictará con la UNVM.

INFORMES E INVESTIGACIONES

Informes

- **Informe para la Legislatura** en relación al pedido de informes del Bloque Encuentro Vecinal. Febrero, 2022.
- **Informe semestral de las mediaciones realizadas**, a la Dirección de Mediación de la Provincia de Córdoba (Ley 10.543, art. 56)
- **Informe "Pensar a Tanti en Comunidad"**, elaborado junto con el Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo.
- Proyecto de Investigación: "La mediación desde los mediados". Estado: en curso.



Secretaria General del Defensor del Pueblo, Gabriela Magris; Coordinadora del CPMC, Mónica Cornaglia; representantes de organizaciones; y Legisladora Nadia Fernández.

PARTICIPACIÓN O ASISTENCIA A CONGRESOS, CONFERENCIAS, FOROS, ETC.

- **"Dispositivos y Buenas Prácticas para la Prevención de Conflictos Comunitarios" Presentación del trabajo del CPMC y Mediadiversa.** En el 2º Encuentro Regional de la Red Federal de Centros Comunitarios y Red Federal de Formación Escolar CENTRO - CUYO "Nuevas miradas y desafíos en el ámbito comunitario y educativo". En la de San Juan, los días 07 y 08 de julio.
- **"Mediación comunitaria: abordajes para la transformación social: experiencias".** Colegio de Abogados de Córdoba.
- **Presentación de Protocolo de actuación para aplicar en casos de menores en conflicto con la ley penal en el Laboratorio de Resolución Pacífica de Conflictos,** Facultad de Derecho, UNC.
- **Programa de capacitación para facilitadores comunitarios.** Río Cuarto y Universidad Popular.
- **Encuentro de las instituciones que forman parte de Redipaz.**
- **Mesa: "Migrantes y refugiados diversos"** en el Cabildo de Córdoba.
- **Cultura de Paz y construcción de No violencia en los deportes,** indispensables para amparar Derechos. Cátedra Abierta de la Paz, UPC.
- **"Encuentro para el intercambio de experiencias de construcción de paz. Espacios de UPC y REDIPAZ".** REDIPAZ y la Cátedra Abierta Derecho a la Paz y Convivencia en la Diversidad de la Universidad Provincial de Córdoba.
- **Espacio de intercambio de experiencias y retroalimentación.** Grupo de conflictividad social de las Defensorías del Pueblo que pertenecen a la Federación Iberoamericana del Ombudsman.
- **Presentación de los libros "Procesos de diálogo y perspectiva de género"** - Autora: Karina Battola y "Diccionario de las Defensorías del Pueblo"
- **"Pensar a Tanti en comunidad".** Colegio IPETyM N° 84. Estudiantes de primaria y secundaria



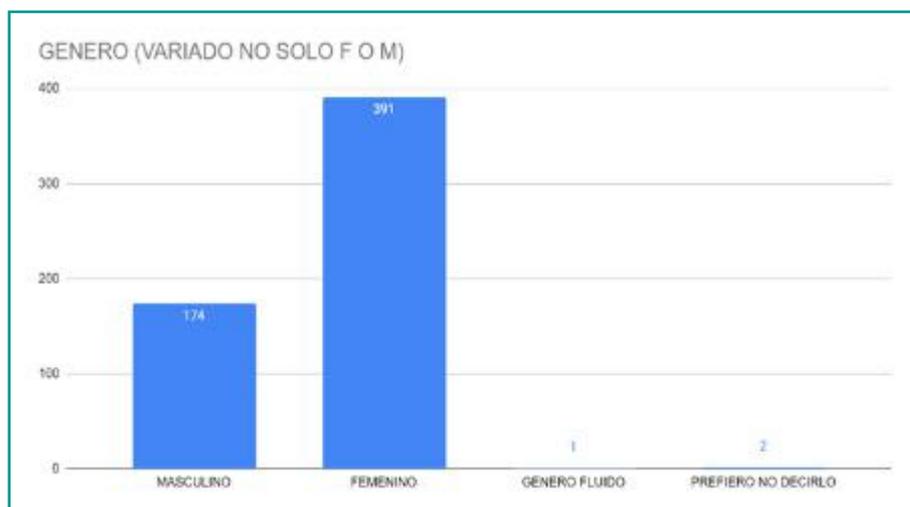
Presentación de los libros de "Procesos de diálogo y perspectiva de género" - Autora: Karina Battola y "Diccionario de las Defensorías del Pueblo.

- **"Las negociaciones nuestras de cada día"**. Taller para nivel secundario del Instituto Juana Micono de Villa Giardino.
- **Taller "En movimiento" para docentes del Instituto Juana Micono de Villa Giardino, nivel primario.** Relevamiento de las necesidades del equipo docente de nivel primaria.
- **Jornadas "Educar en Igualdad"**. Estudiantes sexto año colegio Jesús María.
- **2° Seminario Nacional y Provincial de Mediación Paz y Justicia, organizado por Rotary Club** - socios por la Paz. Sala Regino Maders, Palacio Legislativo Histórico.

CAPACITACIONES DE LAS QUE PARTICIPARON O RECIBIERON LOS INTEGRANTES DEL CPMC.

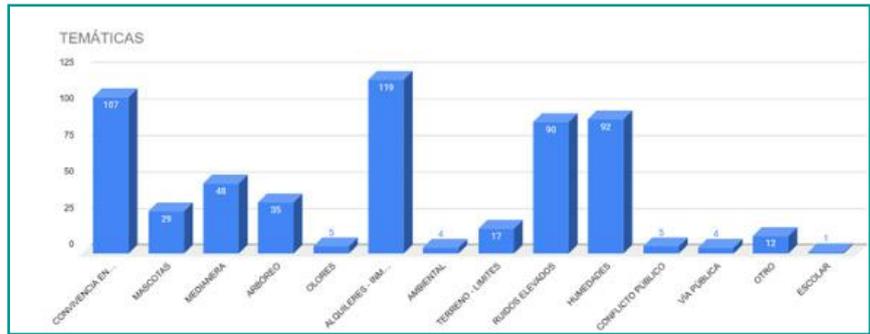
- **En clave de vulnerabilidades.** 10 hs. 8 integrantes
- **Enriqueciendo la práctica.** 20 hs. 4 integrantes
- **Curso de Prácticas Restaurativas con adolescentes.** 20 hs. 2 integrantes.
- **Curso de posgrado: "Gestión de la Diversidad en las Organizaciones".** 40 hs. 2 integrantes.
- **Reversibilidad y auto-realización. El tránsito de la polarización a la integración a través de dinámicas lúdicas.** 20 hs. 3 integrantes
- **Seminario: "De la reparación a la restauración en el proceso penal juvenil.** 20hs. 2 integrantes
- **Taller "Herramientas para la atención ciudadana con enfoque de Derechos" (taller de Instituto de Inclusión Social, abril)** 2 horas, 8 integrantes.
- **Taller en Lengua de Señas Argentinas: Inclusión en Acción.** 8 hs. 3 integrantes

ESTADÍSTICAS DEL CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN AL 12/12/2022



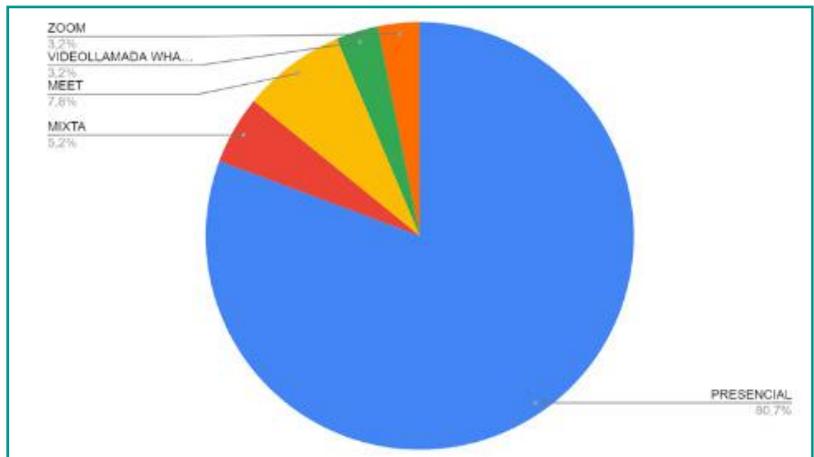
Temáticas abordadas:

Convivencia en general: 107
 Mascotas: 29
 Medianera: 48
 Invasión Arbórea: 35
 Olores: 5
 Alquileres: 119
 Ambiental: 4
 Terreno-Límites: 17
 Ruidos molestos: 90
 Humedades: 92
 Conflicto Público: 5
 Vía pública: 4
 Educativas: 1
 Otros: 12



Modalidades en la prestación del servicio:

Zoom: 3,2%
 Meet: 7,8%
 Videollamada: 3,2%
 Mixta: 5,2%
 Presencial: 80,7%



Total de consultas recibidas: 1550

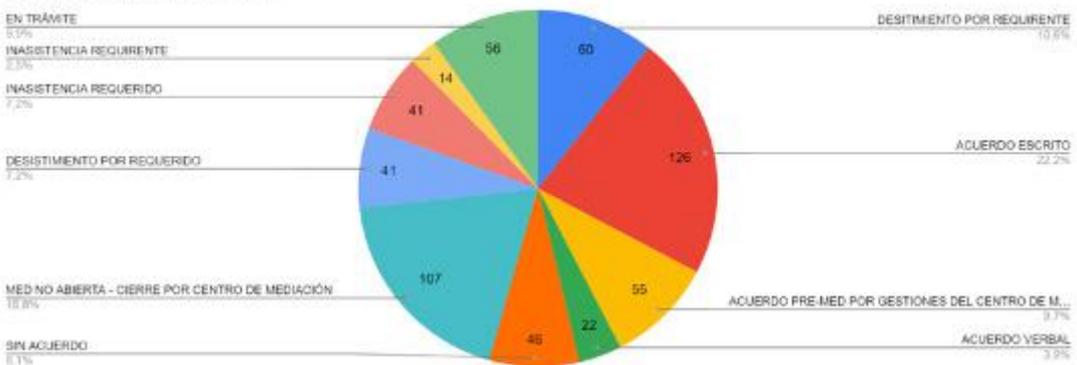
Total de legajos 568 casos mediables al 12/12/2021

- Acuerdos escritos: 126
- Acuerdos verbales: 22
- Acuerdos pre mediación (por Técnicos Administrativos): 55
- Sin Acuerdo: 46
- En Trámite: 56

Otras:

- Inasistencia requirente en o luego de primera reunión: 14
- Inasistencia requerido en o luego de primera reunión: 41
- Desistimiento por requerido antes de primera reunión: 41
- Desistimiento por requirente antes de primera reunión: 60
- Cierre por Centro de mediación (motivos varios): 107

TIPOS DE CIERRE GENERAL



En relación a la reestructuración del servicio, existe una única boca de entrada por la que ingresan las solicitudes de mediación tanto de Córdoba capital como del resto de la provincia. A la misma, puede acceder la ciudadanía, solicitando el enlace por cualquier medio electrónico, o presencialmente en la oficina del CPMC. Lo que torna el acceso al servicio más dinámico, inclusivo y accesible.

Localidades que requirieron el servicio de mediación comunitaria:

Despeñaderos: 1
Córdoba: 524
Cosquín: 2
Villa Yacanto:1
Marco Juárez: 5
Río Cuarto: 1
La Calera: 2
Saldán: 1
Villa de Soto: 4
Villa Allende: 2
Unquillo: 4
Mendiolaza: 1
Colonia Tirolesa: 1
Pilar: 1
Río Ceballos: 1
Río Primero: 3
Arias: 1
Salsipuedes: 1
Villa del Prado: 2
Colonia Caroya: 1





SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIÓN

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIÓN

La Secretaría de Prensa y Comunicación trabaja en directa relación con el Defensor del Pueblo, sus funcionarios 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.

Así como optimiza los contenidos comunicables de todo el trabajo institucional, implementa a su criterio e iniciativa campañas de difusión institucional, ya sean genéricas o de acciones institucionales que respondan a coyunturas de la agenda social y mediática. Esto a través de diversos soportes, que se evalúan caso por caso, de acuerdo al mensaje a difundir.

El Área de Diseño es la que provee de todo el material gráfico digital y/o impreso, desde el diseño de las distintas piezas, por todo el circuito de selección de contenidos, estética y sistema gráfico, hasta la impresión y/o corporización de los productos, en los casos que corresponda.

Es por todo esto que gran parte del trabajo de la Secretaría está vinculado a la agenda de actividades de los Programas, Áreas, Institutos, etc. de la Defensoría. Por otro lado, esta Secretaría también propone acciones e iniciativas al resto de la institución que sean adecuadas a los fines de dar relevancia a las gestiones institucionales.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2022

Este año se conformó un Área de Comunicación Digital, la que a partir del 1ro de agosto 2022 se hizo cargo de las tareas que implican la gestión de los perfiles institucionales en redes sociales. Con anterioridad a esa fecha, los perfiles y su gestión estuvieron bajo la órbita de esta Secretaría.

Hecha la salvedad, a continuación, se detallan sintéticamente las actividades desarrolladas durante el año 2022 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, registro y edición audiovisual para su difusión por distintos medios y soportes, entre otras gestiones necesarias para la difusión de las iniciativas y acciones institucionales.

- **Elaboración de Informe Anual de Gestión 2021** y publicación de su presentación en la legislatura provincial. De diciembre 2021 a marzo 2022.
- **Cobertura fotográfica y audio visual.** Todo el año, para difusión de las actividades que lo requirieron.
- **Diseño de todo el material gráfico para todos los soportes y formatos.**
- **Gestión de los perfiles institucionales en redes sociales,** hasta agosto 2022.
- **Difusión regular y sostenida durante el 2022** sobre las modalidades y vías de atención en el contexto de flexibilización de las medidas sanitarias por la pandemia.
- **Campañas en redes**

GESTIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

- **Medidas para garantizar el suministro de agua a toda la población.** Enero 2022
- **Defensor solicita tarifas equilibradas al ENARGAS y mejor atención comercial a Ecogas.** Enero 2022.
- **Defensor dispone la atención al público presencial en la sede institucional para realizar los trámites de la Dirección General de Rentas.** Marzo del 2022 y durante todo el año.
- **Censo Poblacional 2022.** Recomendaciones y cuidados. Disposición de la sede de Atención al Ciudadano para asistir y realizar el Censo Digital de quienes tuvieron dificultades. Abril y mayo 2022.
- **Campaña por el derecho a circular.** Abril 2022, con reiteraciones a lo largo del año.

- Convenio con la Municipalidad de Salsacate. Mayo 2022.
- Encuentro Provincial Travesti- Transgenero a 10 años de la sanción de la Ley de Identidad de Género. Mayo 2022.
- Segmentación de tarifas: Pedido de prórroga para el cierre de inscripción. Asistencia en la sede para la inscripción online. Julio y agosto 2022.
- Endometriosis: Por una Ley Nacional. Junio a diciembre 2022.
- Defensor del Pueblo firmó convenio con la OAJNU. Agosto 2022.
- 4º Reporte de Sustentabilidad. Noviembre 2022.
- Saludo institucional. Diciembre 2022.

CON EL INSTITUTO DE ESTADÍSTICAS

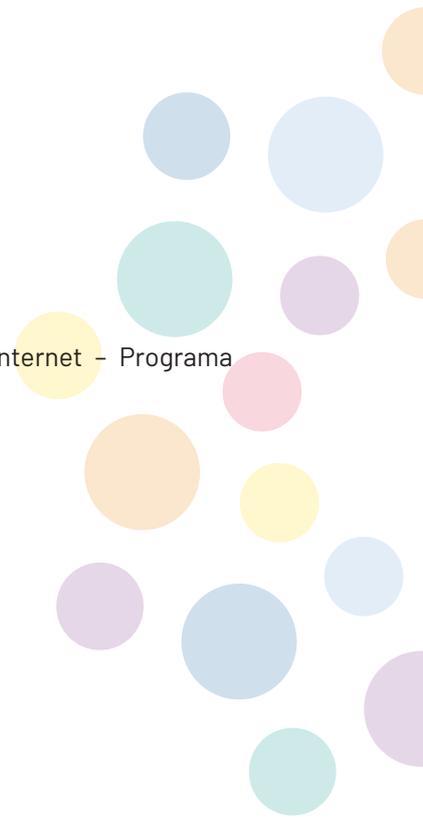
- Precios de la Canasta Básica Alimentaria. De enero a diciembre, durante la primera semana de cada mes.
- Precios de la Canasta Escolar. Febrero 2022.
- Encuesta de Convivencia Social 2022. Marzo 2022.
- Precios de la Canasta de Pascuas. Abril 2022.
- Poder Adquisitivo del Salario Mínimo, Vital y Móvil. Mayo a diciembre 2022.
- Encuesta sobre los hábitos en los cambios de consumo. Septiembre 2022.
- Canasta navideña. Diciembre 2022.

CON EL ÁREA DE SALUD

- Fortalecimiento sanitario para la temporada en Córdoba. Enero 2022.
- Pase sanitario ¿qué debo saber? Enero 2022.
- Vacunación y testeo de covid en los laboratorios adheridos. Enero 2022.
- Campaña de prevención de golpes de calor. Enero 2022.
- Vacuna refuerzo post covid. Información general. Enero 2022
- Vacunación covid 19 en niños y niñas. Información general. Enero 2022
- Campaña de refuerzo vacuna Covid. Mayo y junio 2022.
- Encuesta sobre salud cardio vascular. Noviembre 2022.

CON EL PROGRAMA DE NAVEGACIÓN SEGURA POR INTERNET

- Día de Internet Segura. Efeméride con consejos para la navegación segura en internet – Programa Navegación Segura por Internet. Febrero 2022.
- Consejos para comprar en el Hot Sale. Mayo 2022.
- Cobertura de actividades y eventos institucionales



CON EL INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE LAS ADICCIONES

- Curso Inicial de Prevención Comunitaria del Consumo de Sustancias. Convocatoria a inscripciones. Marzo y abril 2022.
- Jornada de Prevención y Concientización de las Adicciones en el Festival Bum Bum. Mayo 2022.
- Foros de Jóvenes. De mayo a noviembre 2022.
- Curso de Operadores Sociales en Prevención de conductas Adictivas. Junio y julio 2022.
- Semana de prevención del consumo de drogas. Junio 2022.

CON EL INSTITUTO DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

- Presentación del Relevamiento sobre Accesibilidad Visual, Motora y Cognitiva de los Portales Web Bancarios. Marzo 2022.
- Día Internacional de la Mujer. Marzo 2022.
- Informe Violencia Digital en Pandemia. Marzo 2022.
- Encuentro de mujeres como cierre de las actividades por Mes de la Mujer. Abril 2022.
- Semana Internacional de Lucha Contra el Acoso Callejero. Abril 2022.
- Día Mundial de la toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez. 15 de junio.
- Informe sobre Personas en situación de calle. Agosto 2022.
- Adultos Mayores y Vulnerabilidad Digital. Agosto 2022.
- Día Internacional de Lucha contra la Explotación Sexual y el Tráfico de Personas. 23 de septiembre.
- Informe Atención a personas mayores. Un diagnóstico para el derecho al buen trato. Diciembre 2022.

CON EL PROGRAMA DE PASANTÍAS Y PRÁCTICAS

- Ciclo 2022 del programa Pasantías y Prácticas. Marzo a noviembre 2022.
- Presentación del libro de la 2º Edición del Concurso Literario- Filosófico. Junio 2022.
- Semana de la Juventud. Agosto 2022.

CON EL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

- 6ta Edición de la Campaña de Tejido Solidario. Marzo a agosto 2022.

CON EL CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

- Reunión de trabajo en la Legislatura de Córdoba. Abril 2022.
- Capacitación para mediadores del CPMC. Abril 2022.
- Pensar a Tanti en Comunidad. Junio 2022.
- Encuentro Federal de Centros Comunitarios. Julio 2022.

CON EL INSTITUTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

- Capacitación en Lengua de Señas para personal de la Defensoría. Mayo 2022.
- Capacitación: Prácticas inclusivas y trato adecuado. Junio 2022.

CON EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN PARA LA SEGURIDAD VIAL

- Día de la Seguridad Vial. 10 de junio.
- Curso Tu Primera Licencia. Junio 2022.

CON EL PROGRAMA DEFENSOR EN TU COMUNIDAD

- Diversas actividades en conjunto con otros Institutos, Áreas y/ o Programas institucionales. De julio a diciembre de 2022.

CON EL INSTITUTO DE AMBIENTE

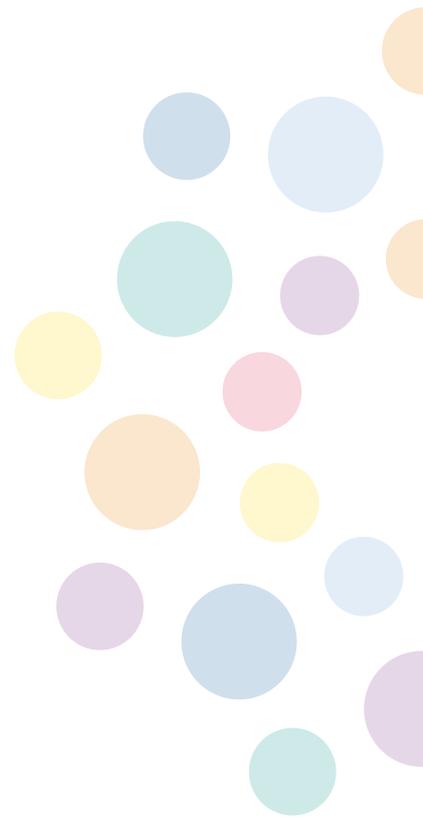
- Diplomatura en Desarrollo Regional Ambiental Sustentable. Julio a noviembre 2022.

CON EL PROGRAMA APRENDER A ELEGIR

- Talleres de Voto Joven en la ciudad de Marcos Juárez. Agosto 2022.
- Observación electoral en Marcos Juárez. Septiembre 2022.

OTRAS

- Campaña de prevención "El Monóxido no se toma vacaciones". Febrero 2022.
- Modalidad de atención al público y vías de contacto con la institución. Desde marzo 2022 con reiteraciones periódicas durante todo el año.
- Primer plenario del Comité de Defensorías del Pueblo de la Región Centro. Abril 2022.
- Audiencia pública de la Región Centro por una nueva Ley de Discapacidad. Mayo 2022.



ÁREA DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Desde agosto de 2022, el área de Comunicación Digital es la encargada de la administración de las Redes Sociales del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Sus Objetivos son:

- Comunicar las actividades que los diferentes Institutos y Programas llevan adelante.
- Concientizar y sensibilizar a la población en materia de Derechos Humanos.
- Además, se ocupa del desarrollo y la implementación de campañas de información, sensibilización y concientización en las redes sociales institucionales, también informa a la sociedad sobre las actividades que realiza la Institución.

INICIATIVAS IMPLEMENTADAS DURANTE 2022

Campaña **"QUE NO TE PASE... ¡BASTA DE ESTAFAS!** El objetivo de esta campaña en redes sociales es sensibilizar, concientizar y prevenir a la sociedad sobre los distintos tipos de estafas virtuales que existen actualmente. Fue dirigida a la comunidad en general a través de posteos educativos e informativos.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2022

- Se detallan a continuación las acciones realizadas en las redes sociales de la institución, las mismas fueron dirigidas al público en general.
- Publicación sobre segmentación de tarifas. 01/08/2022
- Posteo sobre la Canasta Básica Alimentaria - Julio 2022- INEDEP. 02/08/2022
- Recomendaciones para buscar un gasista matriculado. 03/08/2022
- Campaña por una Ley de Endometriosis. 4 al 10 de agosto de 2022. Perfiles institucionales de redes sociales. Dirigida a la comunidad en general, pacientes, agentes del sistema de salud.
- Semana de la Juventud. del 8 al 12 de agosto de 2022
- IV Congreso y I Exposición para la Seguridad Vial. 06/08/2022
- Completá tu esquema de vacunación. 08/08/2022
- Taller Stop Hater - Navegación Segura por Internet. 11/08/2022
- Campaña Basta de Humillación Digital. 17/08/2022
- Posteo sobre el Salario Mínimo Vital y Móvil. 18/08/2022
- Campaña de Tejido Solidario. 20/08/2022.
- El Defensor en tu comunidad - IPADEP. 23/08/2022
- Taller "Primeros Auxilios en la Comunidad". 23/08/2022.
- Posteo sobre el Convenio de colaboración con OJANU. 25/08/2022
- Jornadas Educar en Igualdad - CPMC. 25/08/2022

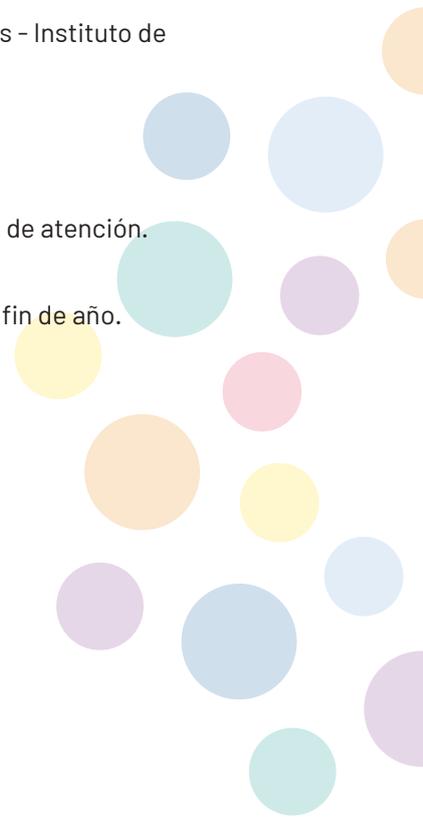


- Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado - INISODEP. 25 de agosto y 3 de septiembre de 2022.
- Talleres de Voto Joven. 26/08/2022
- Navegación Segura por Internet en Camilo Aldao, Isla Verde y Los Surgentes.
- Prevención para Nuestros Jóvenes - IPA-DEP. 27/08/2022
- Reel: ficha médica en tu celular - Primeros Auxilios en la Comunidad. 29/08/2022.
- Día del Gamer - Navegación Segura por Internet. 29/08/2022
- CPMC en el Instituto Juana Micono de Villa Giardino. 31/08/2022
- Firma de convenio de colaboración entre el INISODEP y la Municipalidad de Santa María de Punilla. 31/08/2022
- Canasta Básica Alimentaria - Agosto 2022- INEDEP. 02/09/2022
- Taller de Prevención de Conductas Adictivas en Villa Giardino. 05/09/2022
- El CPMC presentó el protocolo de actuación en la UNC. 5/09/2022
- III Modelos de Cámara de Senadores Universitario - OJANU. 06/09/2022. Foro de Jóvenes en Río IV - IPADEP. 07/09/2022
- Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado - INISODEP. 08/09/2022
- Encuentro la Intimidación en Línea - Navegación Segura por Internet. 08/09/2022
- Reducción de la brecha digital y acceso a nuevas tecnologías de personas con discapacidad. 10/09/2022
- Cambios en los Hábitos de Consumo 2022 - INEDEP. 12 al 14 de septiembre de 2022.
- Observador Electoral el Marcos Juárez. 12/09/2022. Perfiles institucionales de redes sociales.
- Formación de Facilitadores Comunitarios en Río IV. 14/09/2022
- Foro de Jóvenes Sobre Consumo de Alcohol - IPADEP. 15/09/2022. Estrechando Lazos con Jóvenes Líderes. 15/09/2022
- Mes del Corazón - Primeros Auxilios en la Comunidad, actividades varias del 15 al 30 de septiembre de 2022.
- Hablemos de Grooming - INEDEP y Navegación Segura por Internet. 16/09/2022. Defensor en tu Comunidad - Navegación Segura por Internet. 16/09/2022
- Encuentro para el Intercambio de Experiencias de Construcción de Paz - CPMC. 17/09/2022
- Stop Grooming en Villa las Rosas - Navegación Segura por Internet. 17/09/2022
- Poder Adquisitivo del SMVM - INEDEP. 19/09/2022
- Día Nacional de las Personas Sordas - INISODEP. 19/09/2022
- Representación Social del Consumo de Marihuana en Colegios de Villa Giardino - IPADEP. 20/09/2022



- Día del Estudiante. 21/09/2022
- El Defensor en tu Comunidad - Navegación Segura por Internet.22/09/2022
- Día Internacional contra la Explotación Sexual y el Tráfico de Personas. 23/09/2022
- Encuentro ¿Qué hacemos para construir paz? - CPMC. 23/09/2022
- Día del Bastón Verde - INISODEP. 26/09/2022
- Foro de Jóvenes sobre Nuevas Tecnologías - IPADEP y Pasantías y Prácticas.28/09/2022
- Día de San Jerónimo. 30/09/2022
- Tapitas que Curan - Pasantías y Prácticas. 02/10/2022
- Canasta Básica Alimentaria Septiembre 2022 - INEDEP.03/10/2022
- Taller: Stop Sexting en Salsacate - Navegación Segura por Internet. 03/10/2022
- XXVI Modelo de Naciones Unidas - OJANU: 04/10/2022
- Tu basura tiene valor - INADEP. 04/10/2022
- Stop Sexting en Barrio Zumarán - Navegación Segura por Internet.05/10/2022
- RCP para nuestros vecinos - Primeros Auxilios en la Comunidad.05/10/2022
- Poder Adquisitivo del SMVM - INEDEP. 06/10/2022
- Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado.11/10/2022
- Día Internacional de Lucha contra el Cáncer de Mama.19/10/2022
- Jóvenes Preventores - IPADEP. 20/10/2022
- Curso Tu Primera Licencia en el Interior Provincial - Educación para la Seguridad Vial. 21/10/2022
- Navegación Segura por Internet en Bell Ville. 24/10/2022
- Capacitación en Primeros Auxilios. 25/10/2022
- Inicio del Curso de Operadores Sociales en Conductas Adictivas - IPADEP. 26/10/2022
- Taller Las Negociaciones Nuestras de Cada Día en Villa Giardino - CPMC.27/10/2022
- Recomendaciones CyberMonday. 28/10/2022.
- Té a beneficio - Fundación Lejuen. 01/11/2022
- Stop Grooming en Villa Giardino - Navegación Segura por Internet. 2/11/2022
- Distracciones a la Hora de conducir - Educación para la Seguridad Vial. 04/11/2022
- Taller se Sexting en Villa Giardino - Navegación Segura por Internet.07/11/2022
- Taller de Sensibilización y Concientización de Conductas Adictivas - IPADEP. 07/11/2022
- Reporte de Sustentabilidad GRI.08/11/2022
- Cierre del Curso de Operadores Sociales - IPADEP.08/11/2022
- Poder Adquisitivo del SMVM - INEDEP. 09/11/2022
- Curso Nivelatorio para Aspirantes a la FPA - IPADEP. 9/11/2022
- Foro de Jóvenes - IPADEP. 10/11/2022
- Día Mundial de la Diabetes - Primeros Auxilios en la Comunidad. 11 y 14 de noviembre de 2022
- Mediación para los y las vecinas - CPMC. 11/11/2022

- Día Nacional de Lucha contra el Grooming - Navegación Segura por Internet.13/11/2022
- Taller de Primeros Auxilios.14/11/2022
- Reel Programa Educación para la Seguridad Vial.15/11/2022
- Cierre del Programa Pasantías y Prácticas. 15 y 17 de noviembre de 2022
- Encuesta Salud Cardiovascular - Primeros Auxilios en la Comunidad. 16/11/2022
- Campaña Basta de Estafas. Del 18 de noviembre al 14 de diciembre
- Cuidate de los Golpes de Calor. 23/11/2022
- Charla sobre Medio Ambiente - INADEP.23/11/2022
- Cierre del Ciclo CPMC 2022. 24/11/2022
- Charla sobre Adicciones - IPADEP. 24/11/2022
- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.25/11/2022
- Curso Inicial de Operadores Sociales - IPADEP. 29/11/2022
- DESEN - REDARTE - Navegación Segura por Internet. 30/11/2022
- Reels: Campaña por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad - INISODEP. Del 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2022
- Canasta Básica Alimentaria - Noviembre 2022- INEDEP. 01/12/2022.
- Navegación Segura en la localidad de Carrilobo. 02/12/2022
- Taller de Primeros Auxilios.02, 5, 8,
- Mediación, Paz y Justicia. 05/12/2022.
- Golpe de calor en Mascotas. 06/12/2022
- Reel Institucional: Mediación. 06/12/2022
- Taller de Sexting - Navegación Segura por Internet. 07/12/2022
- Taller de Prevención de Conductas Adictivas - IPADEP .08/12/2022
- Día de los Derechos Humanos. 10/12/2022
- Resultados del informe Diagnóstico para el derecho al buen trato de personas mayores - Instituto de Género y Promoción de la Igualdad. 12/12/2022
- Reforzate: Lugares y horarios de atención, refuerzo vacuna COVID-19. 15/12/2022
- Canasta Navideña - INEDEP. 15/12/2022
- Reels: Centro Público de Mediación Comunitaria- Información general- días y horarios de atención. 16/12/2022
- Video salutación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba por las fiestas de fin de año. 16/12/2022
- Canasta Básica alimentaria diciembre 2022- INEDEP.29/12/2022
- Horario de atención enero. 30/12/202





INSTITUTO DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



INSTITUTO DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

NUEVAS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN EL 2022

Presentación de guía de accesibilidad digital para Personas Mayores en entidades bancarias con sede en Córdoba Capital

Objetivo: establecer una serie de recomendaciones para que las instituciones bancarias adecuen sus portales web con parámetros de accesibilidad, respetando el derecho de las Personas mayores a la inclusión y el acceso digital. La presente guía fue entregada en formato digital a 23 entidades bancarias.

Campaña y petitorio de firmas por una Ley Nacional de Endometriosis

Objetivo: promover una instancia de debate público con diferentes actores y especialistas en el tema para la presentación de un proyecto de ley. Búsqueda de adhesión y visibilización con la ciudadanía a través de la forma de un petitorio.

INFORMES E INVESTIGACIONES

- Informe **“Personas en Situación de Calle. Año 2022”**.
- Informe **“Atención a Personas Mayores: un diagnóstico para el derecho al Buen Trato”**.
- Informe **“Accesibilidad Digital en Personas Mayores: Portales bancarios”**.
- Informe **“Violencia de género digital en pandemia”**
- Informe sobre la vulnerabilidad de los adultos mayores por **“Dificultades en el uso de la tecnología”**



PARTICIPACIÓN O ASISTENCIA A CONGRESOS, CONFERENCIAS, FOROS, ETC.

- Reunión Mesa Interinstitucional de lucha contra la Trata de Personas Córdoba.
- Participación del Encuentro Regional Centro. Proyecto de Federalización de las relaciones internacionales del trabajo decente y crecimiento económico. Mesa sobre trabajo forzoso.
- Participación en la Reunión Consejo Provincial del Adulto Mayor

CAPACITACIONES DE LAS QUE PARTICIPARON O RECIBIERON LOS INTEGRANTES DEL IGPI

1. Capacitación interna para la implementación del Relevamiento de Personas en Situación de Calle. 4 (cuatro) horas reloj. 15 participantes.
2. Capacitación interna para realizar investigación sobre Personas mayores”. 3 (tres) horas reloj. 10 participantes.
3. Capacitación provincial: “Promoción del trato adecuado hacia Personas mayores”.
4. Capacitación interna sobre Observatorio de diversidad. 3 (tres) horas reloj. 10 participantes.
5. Capacitación institucional: “Lenguas de señas argentinas: inclusión en acción. 30 hs. 3 participantes.
6. Capacitación en “Casa de las Mujeres - Huerta Grande”

ACTIVIDADES DESTACADAS

Informe "Personas en Situación de Calle" - 14ta edición.

El informe ofrece un diagnóstico integral y actualizado sobre la situación de aquellas personas que pernoctan tanto en la vía pública como en albergues, refugios y hoteles de la ciudad de Córdoba, con descripción de sus condiciones actuales de vida y sobrevivencia (mayo, junio y julio 2022).

Informe "Accesibilidad digital para personas mayores: Portales Bancarios"

Enfocado en observar la accesibilidad de las páginas web de 23 instituciones bancarias con sucursal en la ciudad de Córdoba, e identificar dificultades y obstáculos que se le presentan a las personas mayores a la hora de realizar trámites, operaciones y gestiones de los recursos económicos bancarizados.

Informe sobre la vulnerabilidad de los adultos mayores por "Dificultades en el uso de la tecnología"

Elaborado con el INEDEP que da cuenta de la vulnerabilidad y brecha digital de los adultos mayores en el uso de la tecnología.

Informe "Violencia de Género Digital"

Con el objetivo de visibilizar las formas, frecuencias y efectos de la violencia hacia las mujeres en entornos digitales, principalmente en pandemia.

"Entre-Mujeres": encuentro con mujeres protagonistas

En el marco de las acciones por el Mes de las Mujeres, con la participación de 500 mujeres de Córdoba en una jornada de intercambio y reflexión por sus derechos (abril 2022).

Informe "Atención a Personas Mayores: un diagnóstico para el derecho al Buen Trato"

El informe se enfoca en la atención y el trato que reciben las personas mayores en ámbitos comerciales, bancarios, de salud y estatales (septiembre, octubre y noviembre 2022)

Campaña "Por una Ley Nacional de Endometriosis"

Presentación y promoción del proyecto de ley y petitorio de firmas para apoyar la iniciativa, con la participación de diputados nacionales, de la Sociedad Argentina de Endometriosis y otros organismos de la salud (junio de 2022).

Campaña de Formación de Jóvenes Multiplicadores contra la Violencia de Género: "Pintó el amor? Que sea sin violencia" 7ta edición

Jornadas de capacitación y formación sobre violencia en el noviazgo adolescente a través de actividades lúdicas y de reflexión (noviembre y diciembre 2022).

Campaña "Paremos con el Acoso Callejero" 11ma edición

Cuyo objetivo es concientizar a la ciudadanía sobre la vulneración de derechos que significa el acoso en el espacio público por razones de género. Las actividades se llevaron a cabo en distintos espacios de la ciudad (calles, veredas, espacios verdes) con diferentes estrategias gráficas y comunicacionales que contenían mensajes que visibilicen mitos, datos estadísticos e información relevante sobre la temática. (4 al 9 de abril de 2022)



Campaña "Mis derechos, mis deseos"

Presentación de datos del informe Violencia de Género Digital a través de redes sociales (marzo de 2022).

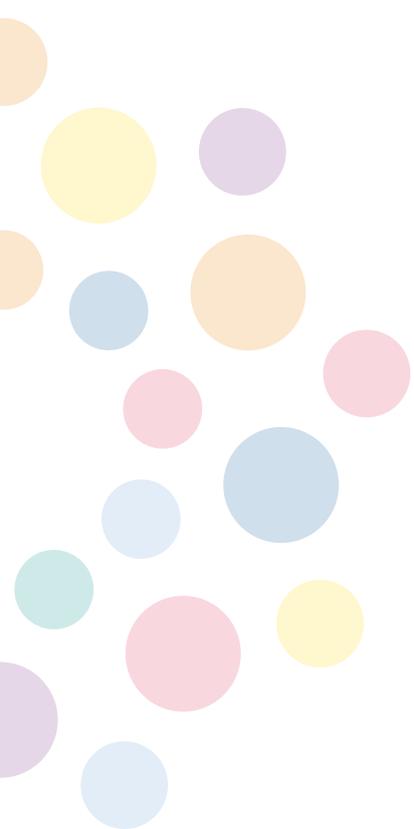
"Semana de Lucha contra la Trata de Personas" 13va edición.

En el marco del Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas se realizó a través de redes sociales una propuesta que permitió visibilizar esta problemática (septiembre 2022).

CANTIDAD DE FOROS, JORNADAS, TALLERES, CAPACITACIONES BRINDADAS

Jornadas en redes sociales: 71

- Encuestas en la vía pública: 982
- Capacitaciones brindadas: 12
- Talleres y charlas en instituciones: 6
- Personas orientadas y asesoramiento: 86
- Organizaciones e instituciones asesoradas: 14





INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



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

ACTIVIDADES DEL INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

NUEVAS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN EL 2022

Campaña de Prevención de Adicciones en ámbito recreativo, segunda edición del Festival Bum Bum

Con el objetivo de sensibilizar, y prevenir a la sociedad sobre los riesgos que presentan los consumos problemáticos de sustancias. El público alcanzó una capacidad de treinta mil personas, en un espacio de recreación y música, realizado en el Hipódromo de Córdoba, donde se trabajaron diferentes dinámicas lúdicas avocadas a la prevención de las adicciones, y promoviendo hábitos de vida saludables.

ACTIVIDADES DEL IPADEP

- **Foros de jóvenes**

Enfocados en generar un espacio de aprendizaje y práctica de herramientas que ayude a los jóvenes a llevar una vida saludable y prevenir adicciones.

Los foros se desarrollaron a lo largo de todo el año, entre los meses de marzo a noviembre del 2022.

- **Capacitaciones comunitarias a referentes institucionales**

Es una capacitación que se brinda de manera virtual, en la cual se desarrollan diferentes temáticas vinculadas al abordaje comunitario en prevención de adicciones. Está orientada a referentes locales de Córdoba capital y el interior.

Desarrolladas durante el mes de marzo y abril del 2022.

- **Cursos de capacitación de operadores sociales en prevención de adicciones**



Se brinda en las iglesias evangélicas de Córdoba. Es una capacitación presencial en la cual se desarrollan diferentes temáticas vinculadas al abordaje comunitario en prevención de adicciones. Está destinado a las comunidades de las iglesias evangélicas.

Cada curso consta de tres encuentros. Se dictaron durante los meses de junio y noviembre 2022.

- **Capacitación para aspirantes a la Fuerza Policial Antinarcoóticos**

Capacitación en conceptos generales de reducción de la demanda de drogas, perfiles de los usuarios y estrategias de abordajes.

Dictada durante el mes de noviembre 2022.



- **Campaña de prevención de adicciones en Festival Bum Bum**

El objetivo fue sensibilizar y prevenir a la sociedad sobre los riesgos que presentan los consumos problemáticos de sustancias.

Se llevó a cabo en la edición del mes de mayo, que tuvo lugar en el Hipódromo de Córdoba.

- **Encuentro Provincial Travesti Transgénero**

Espacio de diálogo y reflexión sobre la calidad de vida y la situación actual de la comunidad a 10 años de la ley N°26.743.

Se realizó en el mes de mayo 2022.

- **Capacitación "Jóvenes preventores"**

Destinada a jóvenes de los últimos años de instituciones de nivel medio, en estrategias preventivas para desarrollar acciones entre pares.

Realizada en el mes de octubre 2022.

ACTIVIDADES 2022

- **Curso Inicial "Prevención comunitaria del consumo de drogas"**. Inició el 16/03/2022. Modalidad virtual. 167 inscriptos. Para público en general.

- **Participación sesiones del COIPRED**. Sesiones quincenales entre marzo y noviembre de 2022, en la sede de la Dirección de Políticas Sociales y Adicciones de la Municipalidad de Córdoba. Integrado por referentes de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajan en la temática de drogas y organizaciones de base.

- **Campaña de prevención de adicciones en el Festival Bum Bum**. El 30/04/2022 en el Hipódromo de Córdoba, para público en general.

- **Foro "Conductas adictivas y consumo problemático de drogas". 12/05/2022**. Universidad Nacional de Córdoba, Facultad Odontología. Para alumnos de 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.

- **Foro "Conductas adictivas y consumo problemático de drogas"**. 26/05/2022. En el Pabellón Argentina de la Ciudad Universitaria. Para alumnos de 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.

- **Encuentro Provincial Travesti Transgénero**. El 19/05/2022 en el SUM de la sede del Defensor del Pueblo. Con la participación de las siguientes entidades: Ser Trans Córdoba, ATTTA, Casa Del Orgullo, Centro Trans, Varones Trans, Casita Trans y Paternidad Trans.

- **Capacitación interna sobre conceptos generales en drogas y funcionamiento institucional**. El 02/06/2022 en el SUM de la sede del Defensor del Pueblo. Para practicantes pre profesionales en el ámbito jurídico de la Facultad de Psicología, UNC.

- **Curso Inicial de Operadores Sociales en Prevención de Conductas Adictivas**. Inició el 06/06/2022. En la sede de la Iglesia Manantial de vida. Para público en general.

- **Presentación de practicantes de la carrera de abogacía de la Universidad Siglo 21**. 13/06/2022, para el equipo del IPADEP.

- **Foro "Conductas adictivas y consumo problemático de drogas"**. 15/06/2022. Pabellón Argentina de la Ciudad Universitaria. Para alumnos de 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.

- **Stand en la Expo "Córdoba Previene"**. 29/06/2022. En la Plaza San Martín, para público en general.

- **Foro "Conductas adictivas y consumo problemático de drogas"**. 29/06/2022. En el Pabellón Argentina de la Ciudad Universitaria. Para alumnos de 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.

- **Foro “Conductas adictivas y consumo problemático de drogas”.** 04/08/2022, en Villa del Totoral. Para alumnos de 5° y 6° año de colegios secundarios de la zona.
- Semana de la Juventud. **“Foro de jóvenes de participación, opinión y propuestas para la prevención de adicciones”.** 11/08/2022. Pabellón Argentina de la Ciudad Universitaria. Para alumnos de 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.
- **Foro “Conductas adictivas y consumo problemático de drogas”.** 01/09/2022, en Villa Giardino. Para alumnos de 5° y 6° año de colegios secundarios de la zona.
- **Foro “Conductas adictivas y consumo problemático de drogas”.** 05/09/2022 en Río Cuarto. Para alumnos de 5° y 6° año de colegios secundarios de la zona.
- **Foro “Consumo de alcohol y otras drogas. Gestión de riesgos”.** 14/09/2022. Pabellón Argentina de la Ciudad Universitaria. Para alumnos de 4°, 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.
- **Foro “Representaciones sociales del consumo de marihuana”.** 19/09/2022 en Villa Giardino. Para alumnos de 6° año.
- **Foro “Uso problemático de las nuevas tecnologías”.** El 28/09/2022 en el Pabellón Argentina de la Ciudad Universitaria. Para alumnos de 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.
- **Foro “Conductas adictivas y consumo problemático de drogas”.** El 18/10/2022 en la localidad de Salsacate. Para alumnos de 5° y 6° año del secundario.
- **Capacitación “Jóvenes Preventores”.** El 20/10/2022 en el SUM de la Defensoría del Pueblo. Para alumnos de 6° año del colegio IPEM 162 Ing. Víctor Ree.
- **Curso Inicial de Operadores Sociales en Prevención de Conductas Adictivas.** Inició el 07/11/2022, en la Iglesia Consolación de las Naciones. Para público en general.
- **Stand en Jornada de Salud Mental Comunitaria y Consumos Problemáticos.** El 26/10/2022 en el Pabellón de los reformistas. Para público en general.
- **Capacitación “Reducción en la demanda de drogas”.** Para aspirantes a la Fuerza Policial Antinarcoóticos. El 08/11/2022 en la Base de la FPA.
- **Encuentro de cierre de Foro de Jóvenes.** El 10/11/2022 en el Patio de las Palmeras del Pabellón Argentina de la UNC. Para alumnos de 5° y 6° año de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba.
- **Curso Inicial de Operadores Sociales en Prevención de Conductas Adictivas.** Inició el 28/11/2022. En Iglesia Siloe de barrio Villa Unión. Para público en general.





INSTITUTO DE ESTADÍSTICAS

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



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

ACTIVIDADES DEL INSTITUTO DE ESTADÍSTICAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

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

El Instituto de Estadísticas 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.

• Seguimiento CBA y CBT apta para celíacos

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 CBA, CBT y Salario Mínimo, Vital Y Móvil

Con motivo de conocer la evolución del poder adquisitivo de los ciudadanos en los últimos años, desde el INEDEP se 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 evaluó 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.

• Comparación CBA, CBT y Salario Mínimo, Vital Y Móvil

"Precios Cuidados" es un programa del Gobierno Nacional que rige desde finales de 2013. A partir del 7 de abril de 2022 se anunció la nueva lista de productos que contempla, extendiendo su vigencia hasta el 7 de julio de 2022. Además, se considera el programa "Cortes Cuidados" que incluye cortes populares de carne. Por último, esto se complementa con algunas frutas y verduras ofrecidas a precios más bajos que los regulares.

PC se orienta a servir de referencia de consumo masivo y representativo de los hogares argentinos. De acuerdo a ello, el listado posee primeras y segundas marcas; favoreciendo así el abastecimiento en las góndolas. En la presentación se sostuvo que se desarrollará como un programa anual, pero sin congelamiento de precios. Por el contrario, están pautadas negociaciones periódicas con proveedores y supermercadistas para redefinir los costos. Lo que sí se mantendría es el listado de los productos, con los mismos formatos.

El Instituto de Estadísticas realiza un seguimiento de este programa 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 nuestro instituto.

Los relevamientos se llevaron a cabo el 20 y 21 de abril en cinco grandes supermercados de la Ciudad de Córdoba, de forma presencial. Para este informe se consideraron 271 productos del listado de PC que corresponden a los artículos de la CBA que se comercializan en esos lugares.

- **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 para procurarle 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 procede a relevar en dos oportunidades: una antes y otro 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 hipermercados, 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:

- una compuesta por los productos cuyos precios fueron los más económicos relevados en góndola, denominada "Canasta Navideña Económica 2022",
- otra conformada por artículos de primeras marcas, esta se presenta bajo el nombre "Canasta Navideña Primeras Marcas 2022".

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. Esta incorporación se realizó 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.

Por último, se efectuó una comparación con los resultados obtenidos años anteriores.

- **Costo de estudiar en Córdoba**

El informe apunta a estimar los costos que deben afrontar los ingresantes a la vida universitaria que se mudan 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

lica 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 a Córdoba.

En este marco, durante 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.

ENCUESTAS REALIZADAS

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

1. Encuesta Convivencia Social
2. Encuesta Seguridad en Córdoba
3. Encuesta Confianza en las Instituciones
4. Encuesta Dificultades en el manejo de la tecnología de adultos Mayores
5. Encuesta Cambios en los hábitos de consumo

INFORMES E INVESTIGACIONES PUBLICADOS

Febrero

- Canasta Básica Alimentaria – Informe Anual 2021
- Canasta Básica Alimentaria
- Informe Poder Adquisitivo
- **Canasta Útiles Escolares Pre inicio de clases**

Marzo

- **Canasta Básica Alimentaria**
- Informe Poder Adquisitivo
- Informe “Producción agroindustrial Tercero Arriba”
- Encuesta de opinión “Convivencia Social”

Abril

- **Canasta Básica Alimentaria**
- Informe Poder Adquisitivo
- Informe Precios Cuidados

Mayo

- **Canasta Básica Alimentaria**
- Informe Poder Adquisitivo

Junio

- Canasta Básica Alimentaria
- Informe Poder Adquisitivo
- Informe "Evolución del servicio de agua corriente en comparación a otras variables"
- Encuesta "Seguridad en Córdoba"
- Encuesta "Confianza en las Instituciones"
- Informe Mediación (procesamiento de datos y elaboración de informes)

Julio

- ***Canasta Básica Alimentaria***
- ***Informe Poder Adquisitivo***
- Encuesta "Dificultades en el manejo de la tecnología de adultos mayores"
- ***Encuesta Cambios en los Hábitos de Consumo***

Agosto

- ***Canasta Básica Alimentaria***
- ***Informe Poder Adquisitivo***

Septiembre

- ***Canasta Básica Alimentaria***
- ***Informe Poder Adquisitivo***
- Encuesta "Grooming" (diseño instrumento y procesamiento de datos)
- ***Encuesta "Salud Cardiovascular"*** (diseño instrumento, procesamiento de datos e informe)

Octubre

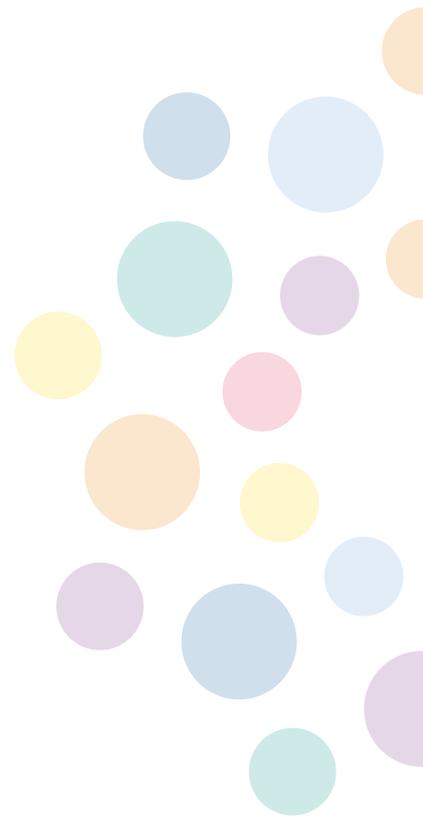
- ***Canasta Básica Alimentaria***
- ***Informe Poder Adquisitivo***
- Encuesta "Grooming" (diseño instrumento y procesamiento de datos)

Noviembre

- ***Canasta Básica Alimentaria***
- Informe Poder Adquisitivo
- ***Costo de Estudiar en Córdoba***

Diciembre

- ***Canasta Básica Alimentaria***
- ***Informe Poder Adquisitivo***
- ***Canasta Navideña***



A decorative graphic consisting of a teal grid pattern that tapers from the top left towards the bottom right, covering the upper left portion of the page.

INSTITUTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

A large, solid teal rectangular block that occupies the bottom half of the page, serving as a background for the lower section of the document.

INSTITUTO DE INCLUSIÓN SOCIAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (INISODEP)

ACCIONES DEL 2022

Nuevas iniciativas implementadas en 2022

En 2022 el Instituto de Inclusión Social propuso una serie de acciones tendientes al fortalecimiento institucional para la atención a personas con discapacidad a partir de capacitaciones internas.

En este sentido se dictaron los siguientes talleres:

- Taller de Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado a Personas con Discapacidad / Diversidad Funcional.
- Taller Inclusión en Acción: Lengua de Señas Argentinas.

• Elaboración de propuesta de líneas de acción ligadas a la asistencia, asesoramiento y derivación de personas migrantes

Objetivo: promoción de Derechos de las personas migrantes y de diversas colectividades de la Provincia de Córdoba.

1. Prácticas Lúdicas para el Diseño de Estrategias de Promoción de Derechos

2. Primera Escucha y Primeros Auxilios Psicológicos.

3. Herramientas para la Atención Ciudadana con Enfoque de Derechos

Objetivo: capacitación interna del personal de INISODEP para un mejor abordaje y desarrollo de las tareas del área.

• Campaña de concientización y sensibilización "Que los Mitos no vulneren Derechos"

Objetivo: problematizar la vigencia de subjetividades que cercenan el despliegue pleno de la existencia de las personas con discapacidad.

• Programa de Activación y Movilidad en el Trabajo. Pausas Activas "Nos Movamos Mejor"

Objetivo: Instalar la práctica de pausas activas al personal de la Defensoría.

ASISTENCIA A CAPACITACIONES POR PARTE DEL PERSONAL DEL INISODEP

- **Franquicia Impositiva para Personas con Discapacidad** - Departamento Automotor.
- **Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad** - Talleres Protegidos de Producción.
- **Herramientas y Estrategias para la Salud Física y Emocional del Familiar de Personas con Discapacidad.**
- **Discapacidad en el Área Educativa: Normativa y Acceso a la Prestación de Inclusión.**
- **Discapacidad: Aproximación desde una Perspectiva Crítica y Social.**
- **Inserción Social de las Personas con Discapacidad después de la Escuela.**
- **Discapacidad: Intervenciones en los tres niveles de Prevención.**
- **Mitos y Verdades del Certificado Único de Discapacidad.**
- **Protección Patrimonial de las Personas con Discapacidad.**

ACTIVIDADES DESTACADAS 2022

- **Taller Prácticas inclusivas y Trato Adecuado a personas con discapacidad/ diversidad funcional**

Espacio de formación en prácticas inclusivas y trato adecuado para mejorar la atención/ interacción a personas con discapacidad. 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 reflexionando sobre las barreras físicas, sociales y de comunicación que afrontan las personas con discapacidad.

Se llevaron a cabo 4 trayectos de formación entre el interior y la ciudad de Córdoba, con municipios y organizaciones de la sociedad civil.

Desde abril a noviembre 2022.

- **Firma de Convenio de Colaboración entre el Instituto de Inclusión Social del Defensor del Pueblo y la Municipalidad de Santa María de Punilla**

Se desarrolló esta estrategia con el objetivo de disponer un espacio interinstitucional para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y los sectores que viven mayor situación de vulnerabilidad en la provincia, reafirmando el compromiso de promotor y vigía de los DDHH del Defensor del Pueblo.

Este convenio marca el encuadre para el despliegue de acciones de promoción y protección integral a personas con discapacidad/diversidad funcional, a través de un espacio de asesoramiento y acompañamiento técnico para la realización de acciones que impliquen el acceso y restauración de derechos.

Agosto 2022.

- **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.

- **Taller inclusión en acción: Lengua de Señas Argentinas a cargo de la Fundación Amigos con Diversidad Auditiva Córdoba.**

Desde Fundación Amigos con Diversidad Auditiva Córdoba se reconoce a la Lengua de Señas (LSA) como idioma natural de la comunidad sorda pero también como recurso, ya que esta lengua viso-gestual-espacial no solo es un recurso de utilidad para personas que no escuchan sino además es "adoptada" como recurso para cualquier persona con problemas de comunicación del Lenguaje oral.

En el marco de profundizar la formación al personal de la Defensoría en la atención con perspectiva de diversidad funcional, se realizaron dos ciclos de formación en LSA a cargo de la mencionada fundación.

Mayo y agosto 2022.

- **Programa de Activación y Movilidad en el trabajo pausas activas "Nos movamos mejor"**

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.

Este proyecto se ejecutó durante el primer semestre, con monitoreo semanal, por área, con el objetivo de instalar la práctica de pausa activa en el personal de la Defensoría.



Febrero a Julio 2022.

- **Campaña de concientización y sensibilización “Que los Mitos no Vulneren Derechos”**

Con motivo de conmemorar el 3 de diciembre, Día Internacional de las Personas con Discapacidad, se desarrolló la Campaña en Redes institucionales: “Que los Mitos no vulneren Derechos”. La misma buscó problematizar la vigencia de subjetividades que cercenan el despliegue pleno de la existencia de las personas con discapacidad, en tanto esas ideas constituyen barreras que limitan el acceso a derechos para esta población. Se tratan de creencias, representaciones o mitos que minimizan las posibilidades de las personas con discapacidad para vivir de forma independiente y autónoma en la comunidad.

Diciembre 2022.

- **Entrega de computadoras**

Con el objetivo y la mirada puesta en la reducción de la brecha digital y acceso a las nuevas tecnologías de personas con discapacidad, desde el INISODEP se gestionó junto a la empresa Telecom, la donación de siete computadoras totalmente equipadas. Los/as destinatarios/as de este beneficio fueron personas con discapacidad de diferentes centros terapéuticos y escuelas especiales de la Provincia de Córdoba.

Septiembre 2022.

- **Formación en prácticas lúdicas para el diseño de estrategias de promoción de derechos**

El equipo del INISODEP participó de una capacitación en prácticas lúdicas en el marco de proyectos sociales, en vistas a profundizar y proyectar el repertorio de recursos lúdicos para la promoción de derechos con el que ya cuenta el Instituto.

Junio y julio 2022.



- **Capacitación en Discapacidad: Aproximación desde una Perspectiva Crítica y Social. Fundación FLEDNI**

El equipo del INISODEP realizó una capacitación con la Fundación FLEDNI donde se abordaron temas relacionados a: la discapacidad desde una perspectiva social y crítica; Discapacidad como construcción histórica; Modelo médico rehabilitador y modelo social; causas que originan discapacidad, entre otros.

La modalidad del curso fue online y asincrónica, mediante una plataforma web y el tiempo de cursado fue de 2 meses. Cada segmento del curso contó con clases de videos, módulos, cuestionarios, actividades y bibliografía complementaria.

Julio y agosto 2022.

- **Participación en Audiencia Pública por Nueva Ley de Discapacidad**

Un equipo de referentes del INISODEP tomó parte de la audiencia pública regional en el marco de una nueva ley de discapacidad que, en ese contexto, a través del Defensor del Pueblo Adjunto, se presentaron sugerencias en materia de inserción laboral de personas con discapacidad.

Con el objetivo de que esta nueva ley logre un cambio hacia el modelo social de la discapacidad, considerando a éstas primero como personas, como sujetos activos de la vida en sociedad en todas sus esferas.

Mayo 2022.

- **Taller “Herramientas para la atención ciudadana con enfoque de derechos”**

El equipo del INISODEP capacitó al personal de las áreas de Atención al Público, Salud y el Centro Público de Mediación Comunitaria en estrategias de atención ciudadana con enfoque basado en derechos humanos.

La misma se organizó alrededor de un módulo teórico en relación al enfoque y un módulo metodológico ligado a la construcción de herramientas pertinentes para concretar intervenciones en esta línea. Particularmente se desarrollaron nociones en relación a la “primera escucha”, la “atención en situaciones de crisis” y el área de salud coordinó la exposición de prácticas de RCP.

Abril 2022

INFORMES E INVESTIGACIONES

1. Actualización de Guía de Prácticas Inclusivas y trato adecuado para la atención de personas con discapacidad/ diversidad funcional.
2. Audiencia pública regional. Nueva Ley de Discapacidad. Tema: Inserción laboral de personas con discapacidad/diversidad funcional.

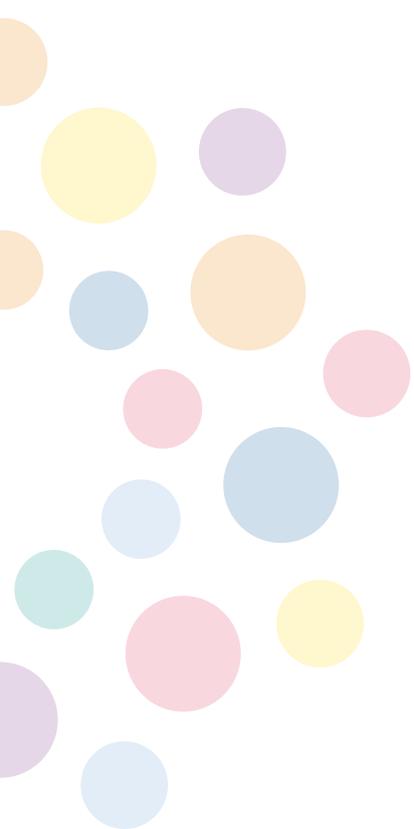
CONGRESOS, CONFERENCIAS, FOROS EN LOS QUE PARTICIPARON

- Conferencia del Dr. Carlos Soria, Psicoanalista y especialista en Psiquiatría **“Cómo manejar el estrés crónico que afecta a personas a cargo del cuidado de hijos con discapacidad”**.
- **VII Jornadas de la Subsecretaría de Discapacidad, Rehabilitación e Inclusión sobre Discapacidad “Intervenciones en los tres niveles de Prevención”**.
- Participación en el **Lanzamiento de la implementación de la Ley “Córdoba Inclusiva”** en la sala de situación del Centro Cívico de la ciudad de Córdoba.

CAPACITACIONES DEL EQUIPO

- **Capacitación: Herramientas para Planificación de Proyectos e Informes.** 3 hs.
- **Capacitación en Prácticas Lúdicas para la Promoción de Derechos.** 4 hs.
- **Capacitación: Departamento del Automotor: Franquicia Impositiva para Personas con Discapacidad.** 2 hs.
- **Taller “Herramientas para la Atención Ciudadana con Enfoque de Derechos”.** 2hs.
- **Capacitación en Primera Escucha y Primeros Auxilios Psicológicos.** 2 hs.
- **Capacitación: Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.** 2 hs.
- **Taller Intensivo en Lengua de Señas Argentinas: 1ra Edición.** 8 encuentros de 3 hs.
- **Taller Intensivo en Lengua de Señas Argentinas: 2da Edición** 5 Encuentros de 3 hs.
- **Capacitación: Herramientas y Estrategias para la Salud Física y Emocional del Familiar de Personas con Discapacidad.** 2 hs.
- **Capacitación: Prácticas Inclusivas y Trato Adecuado para la Atención a Personas con Discapacidad.** 5 hs.
- **Capacitación en Discapacidad en el Área Educativa (Normativa y Acceso a la Prestación de Inclusión).** 2 hs.
- **Capacitación en Discapacidad: Aproximación desde una Perspectiva Crítica y Social.** Duración de 2 meses.
- **Capacitación: Inserción Social de las Personas con Discapacidad después de la Escuela.** 2 hs.
- **Capacitación: Mitos y Verdades del Certificado Único de Discapacidad.** 2 hs.
- **VII Jornadas de la Subsecretaría de Discapacidad, Rehabilitación e Inclusión Sobre Discapacidad “Intervenciones en los tres niveles de Prevención”.** 2 días de 5 hs.
- **Participación en la Disertación “Cómo manejar el stress crónico que afecta a las personas a cargo del cuidado de hijos con discapacidad”.** 3 hs.

- **Capacitación: Protección Patrimonial de las Personas con Discapacidad. 2 hs.**





INSTITUTO DE AMBIENTE

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



INSTITUTO DE AMBIENTE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (INADEP)

ACCIONES QUE LLEVA ADELANTE EL INADEP

Capacitación con las **Diplomaturas en Turismo Sustentable y en Desarrollo Ambiental Sustentable**, en virtud de un convenio con la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Córdoba.

También **asesora a Municipios, Comunas y a la población general** diferentes problemas ambientales, tales como:

1. Mal manejo y disposición final de residuos domiciliarios

2. Utilización no sostenible de recursos naturales: desmontes, quema de pastizales, degradación de suelo etc.

Además, **presta colaboración, experiencia y asistencia a municipios, comunas, entidades oficiales y otras asociaciones**, como:

- **Planificación Ambiental del Desarrollo con la Municipalidad de Salsacate:** Teoría y Práctica del compostaje.
- **Estudio de factibilidad para el aprovechamiento de aguas termales junto a la Municipalidad de Serrezuela.**
- **Monitoreo de la calidad agua – ambiente (superficiales) en ríos provinciales:** Suquía, San Antonio, Cosquín, Anisacate, etc.
- **Interacción con la Policía Ambiental** ante denuncias ciudadanas de daños ambientales.
- **Intervención en situaciones de riesgo sanitario** derivado de problemas ambientales, tales como desbordes cloacales, por ej.: barrios Alberdi, Alto Alberdi y Villa Páez.
- **Colaboración con la Secretaría de Ambiente Municipal** ante requerimiento de los vecinos.

También **informa a la población** sobre situaciones ambientales de riesgo y medidas a tomar en caso de incendios, temperaturas extremas, sequías prolongadas, etc.

ACTIVIDADES DEL 2022

- **Educación Ambiental. Julio del 2022, en Río Tercero.** Para personal municipal vinculados a áreas ambientales, docentes, integrantes de organizaciones ambientalistas y población en general.

- **Educación y difusión de Situaciones Ambientales:** contaminación y degradación de sistemas naturales. De abril a diciembre 2022. En el ámbito provincial, funcionarios municipales, docentes, población en general.



Disertación de la especialista Mirta Gariglio, organizada por el INADEP

- **Disertación en el Primer Encuentro de Economía Circular.** Septiembre 2022 en Villa Giardino.

- **Estudios de factibilidad de explotación de Acuíferos Termales en Serrezuela.** Julio a octubre 2022, a requerimiento del Municipio.

- **Disertación sobre Regulación energética, energías renovables y cambio climático a cargo de la Ab. Mirta Gariglio, especialista en Regulación Energética y Energías Renovables.** El 24/11/2022 en el SUM de la Defensoría del Pueblo, para el personal de la institución y público en general.

DISERTACIONES

- **Disertación sobre Posibilidades y Técnicas de Residuos Orgánicos en Compostaje.** Septiembre 2022, para personal municipal y vecinos de la localidad de Salsacate.

OTRAS GESTIONES DEL INADEP

Durante el 2022 **el Instituto de Ambiente se vinculó con la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Córdoba**, con el fin de colaborar en la extensión de certificados de salud bucodental como servicio a la comunidad.

También se vinculó con el **Departamento de Virología de la Universidad Nacional de Córdoba** en el seguimiento e información sobre los estudios realizados en aguas superficiales y de red sobre la presencia del genoma de Covid-19.





PROGRAMA DE PASANTÍAS Y PRÁCTICAS

Informe Anual 2022 - 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 (EVS0).

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.

NUEVAS INICIATIVAS DEL 2022

1er Taller Aproximación a la ESI: claves y desafíos para nuestro trabajo en la Defensoría:

Experiencia piloto en colaboración con el Espacio de Buenas Prácticas Institucionales, el Instituto de Inclusión Social del Defensor del Pueblo y el Instituto de Género y Promoción. El 16 de junio se desarrolló un primer encuentro, del que participó personal de distintas áreas de la Defensoría.

La propuesta apunta a conocer de qué se trata la ESI, cómo se entrama en los contextos educativos y develar qué implicancias tienen estos procesos en nuestro trabajo desde la Defensoría.

Objetivos

- Propiciar la aproximación a las nociones de ESI y perspectiva de géneros desde el enfoque basado en DDHH
- Favorecer la identificación de la ESI como una clave para el quehacer desde la Defensoría.

Capacitación Jóvenes Preventores:

En el marco del Ciclo 2022 de Foro de Jóvenes que desarrolla el Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo, se llevó adelante el 20 de octubre la primera Capacitación Jóvenes Preventores, con la participación de estudiantes de 6° año del IPEM 162 Ing. Víctor Rée.

El equipo del IPADEP coordinó la actividad que se desarrolló bajo la dinámica de taller, con el objetivo de capacitar a los/las jóvenes como multiplicadores de conductas preventivas en relación al consumo problemático en adolescentes.

Durante el encuentro se trabajaron algunas estrategias preventivas y se invitó a los/las jóvenes a pensar y pensarse como promotores de las mismas en el ámbito escolar con sus pares, así como proponer creativamente alguna actividad para desarrollar en su escuela.

El IPADEP, en colaboración con el Programa Pasantías y Prácticas, impulsó la iniciativa en respuesta a la inquietud e interés expresado por el docente a cargo de prácticas educativas de dicha Institución educativa.

ACCIONES DESTACADAS

Ciclo de charlas institucionales en las escuelas.

Del 11 de abril al 7 de junio se visitaron 36 escuelas de nivel secundario y se brindaron 35 charlas institucionales para un estimado de mil seiscientos estudiantes de 6° año y de 3° año de los CENMA.

En el 2022 las Charlas Institucionales volvieron modalidad presencial. Con el objetivo de acercar la Defensoría del Pueblo a las escuelas y a sus comunidades educativas, establecer vínculos desde lo humano y una puesta en común de intereses y objetivos en relación a las prácticas educativas, integrantes del Programa a lo largo de un mes y medio, visitaron las escuelas inscriptas para participar este año de sus propuestas y brindaron charlas informativas a estudiantes de los últimos años del secundario.

Amplia participación de estudiantes de nivel secundario y universitario en la institución.

Durante todo el año fue constante la presencia de jóvenes estudiantes (de nivel universitario y secundario) en casi todas las áreas de trabajo, donde participaron de charlas informativas, reuniones de equipo, foros, actividades de concientización de derechos, campañas solidarias, encuestas e investigaciones, elaboración de proyectos, entre otros.

Prácticas educativas de nivel secundario.

- 36 escuelas: 21 públicas incluidos 4 Centros de Enseñanza Media para Adultos (CENMA) y 15 privadas.
- Prácticas educativas presenciales: 41 estudiantes de 21 escuelas, distribuidos en 11 grupos de trabajo.
- 1600 estudiantes secundarios participaron de las charlas institucionales.
- Más de 600 estudiantes participaron en los Foros de Jóvenes en la ciudad de Córdoba.

- 683 estudiantes de nivel secundario y universitario se sumaron a la Campaña de Tejido Solidario.
- 144 jóvenes escritores/as participaron en la 2º Edición del Concurso Literario-filosófico 2020 "Todo puede ser de otra manera".
- 41 estudiantes desarrollaron la experiencia de crear y comunicar a través de mini charlas estilo TED, en la Semana de la Juventud.
- Más de 40 jóvenes artistas de diferentes escuelas se presentaron en Teatro Quality para participar del evento #ViviArteJoven en la Semana de la Juventud.

Prácticas universitarias.

- 42 estudiantes universitarios realizaron prácticas en la Institución
- 5 Prácticas Solidarias de la Universidad Siglo 21
- 2 Prácticas Profesionales de la Universidad Siglo 21
- 14 Prácticas Profesionales de la Facultad de Derecho UNC
- 9 Prácticas Pre Profesionales de la Facultad de Psicología UNC
- 1 Pasantía Académica de Universidad Nacional de Villa María
- 10 Prácticas Proyecto Académico Transversal (PAT) Facultad de Criminología Universidad Siglo 21.



Pasantías de nivel medio

Presentación del libro: "Mirar lo diverso". Acto-entrega de libros a autores/as.



Premiación 2º Concurso Literario Filosófico.

El 23 de junio de 2022 se realizó en el Auditorio del Defensor del Pueblo, el acto entrega del libro "Mirar lo Diverso" a los 25 ganadores/as de la Segunda Edición del Concurso Literario-Filosófico: "Todo puede ser de otra manera", impulsado en el 2021 a través del Programa Pasantías y Prácticas.

El encuentro se desarrolló en dos instancias. En la primera se realizó la presentación y entrega de libros a autores/as a cargo de autoridades de la Defensoría del Pueblo. Y la segunda, consistió en una ronda de lectura entre los/las jóvenes autores/as.

Cabe recordar que el concurso invitó a jóvenes de la Provincia de Córdoba - de 14 a 20 años- a reflexionar y expresarse a través de la escritura sobre el tema: "Lo Diverso". Los textos en diferentes estilos (periodístico, filosófico, poético, narrativo, anecdótico, biográfico, etc.),

fueron evaluados por un jurado de especialistas y escritores/as, encargados de seleccionar los 25 ganadores.

Participaron de la convocatoria 144 jóvenes de Córdoba y del interior provincial

Foro de Jóvenes:

Más de 600 estudiantes secundarios de entre 14 y 19 años de la ciudad de Córdoba participaron de la propuesta.

La iniciativa, impulsada por el Instituto de Prevención de Adicciones junto al Programa Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo, este año sumó el protagonismo de más jóvenes y adolescentes de nuevas y más escuelas secundarias.

Contó además con la colaboración del Programa Niñez y Juventud de la Secretaría de Extensión Universitaria de la UNC y la Cátedra Prácticas Pre Profesionales en Contexto Jurídico de la Facultad de Psicología de la UNC. Esta última mediante la participación activa de 9 estudiantes del último año de la carrera, como experiencia de prácticas pre profesionales.

Conmemoración de la Semana de la Juventud:

En el marco del Día Internacional de la Juventud -12 de agosto-, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba conmemora la Semana de la Juventud, mediante acciones protagonizadas por jóvenes y adolescentes, con el objetivo de visibilizar sus derechos, poner en valor su participación en la comunidad y su contribución positiva en la sociedad.

Bajo el lema "Jóvenes en Movimiento", la Semana de la Juventud se sustenta precisamente en la motivación y la intención de promover y dar valor a la actividad del pensamiento y del hacer de jóvenes y adolescentes; de su implicación, superación, maneras de expresión, creación y recreación. Y en esta edición 2022 en particular, luego de dos años de actividades virtuales, implicó un reencuentro en distintos espacios físicos, por lo cual, significó también una celebración.

El Programa Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo, tiene a su cargo la coordinación de las actividades que se presentan en la Semana.

Objetivos

- Incentivar la apertura de nuevos y más espacios de participación para jóvenes y adolescentes en la comunidad: recreativos, de opinión, creativos y artísticos
- Promover en la sociedad el reconocimiento de las/los jóvenes y adolescentes como sujetos de derechos, con ideas y voces propias.
- Poner en agenda pública dicha fecha internacional, difundiendo y concientizando sobre los principios del Programa de Acción Mundial para los Jóvenes (PAMJ) de la ONU.
- Contribuir a visibilizar las cuestiones vinculadas a jóvenes y adolescentes, poniendo mayor énfasis no tanto en las problemáticas que los/las afecta, sino en sus potencialidades.
- Generar, promover y difundir acciones protagonizadas por jóvenes y adolescentes en el marco de la Semana de la Juventud.

Programa Semana de la Juventud 2022

- Martes 09/08. #ViviArteJoven (4º Edición). Estudiantes de escuelas secundarias compartieron su talento, arte y creatividad en distintas expresiones ante un público de pares. Lugar: Teatro Quality.
- Miércoles 10/08. Mini Conferencias estilo TED. Presentación de charlas cortas creadas por estudiantes de escuelas que participaron de las capacitaciones de Clubes TED Ed. En vivo. Lugar: SUM de la UEPC.
- Jueves 11/08. Foro de Jóvenes. Temática: "La Previa". Bajo la coordinación del Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo. Colaboración: Secretaría de Extensión Universitaria y Facultad de Psicología de la UNC. Lugar: Pabellón Argentina, Ciudad Universitaria.

INFORMES, INVESTIGACIONES Y PROYECTOS PRESENTADOS

Proyectos de practicantes nivel universitario

- **"El uso de redes sociales y sus consecuencias en jóvenes de colegios secundarios de la provincia de Córdoba que participaron en los Foros del Defensor del Pueblo en 2022"**. Práctica Pre Profesional. Facultad de Psicología UNC.
- **"Opiniones en relación al consumo de marihuana y sus riesgos en adolescentes que participan de los foros organizados por el Instituto de Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo de Córdoba"**. Práctica Pre Profesional. Facultad de Psicología UNC.
- **"El grupo de pares como factor de riesgo o protector en el inicio del consumo de marihuana en adolescentes de 17 y 18 años, que asisten a los Foros del IPADep en la Provincia de Córdoba."** Práctica Pre

Profesional. Facultad de Psicología UNC.

- **“Programa en busca de una respuesta de acceso a la justicia para el Instituto de Inclusión Social de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba”.** Práctica Profesional. Facultad de Derecho UNC.
- **“Campaña de Difusión sobre Prevención del embarazo adolescente no deseado: “Puedo elegir, puedo decidir, puedo prevenir”.** Práctica Profesional. Facultad de Derecho UNC.
- **“Grooming, planteamiento de un protocolo de actuación”.** Práctica Profesional. Facultad de Derecho UNC.
- **“Proyecto de intervención socioambiental: Juventudes que concientizan sobre el medioambiente”.** Práctica Pre Profesional. Universidad Nacional de Villa María

PARTICIPACIÓN EN TALLERES, FOROS, CONFERENCIAS, ETC.

- **Taller en Lenguaje de Señas.** Organizado por el Instituto de Inclusión Social del Defensor del Pueblo.
- **Encuentro “Endometriosis: Por una Ley Nacional”.** Auditorio Defensor del Pueblo
- **1º Taller: Aproximación a la ESI: claves y desafíos para nuestro trabajo en la Defensoría.** Dictado por integrantes del Instituto Inclusión Social e Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo, a iniciativa del Programa Pasantías y Prácticas.
- **Encuentro de TEDx Córdoba y Clubes TEDed.** Parque Educativo Norte - 06/09/2022
- **Evento principal de TEDx Córdoba.** Conferencias TED. Teatro Real - 10/11/2022.

ACTIVIDADES DEL 2022

- **Apertura Ciclo 2022 del Programa Pasantías y Prácticas.** Lanzamiento de convocatoria a instituciones educativas. 7 de marzo. Convocatoria a docentes y estudiantes de nivel medio de la ciudad de Córdoba, y estudiantes universitarios/as.
- **Reunión con la Dirección General de Educación Secundaria.** Tema: Prácticas educativas presenciales. 10 de marzo.
- **Cierre de convocatoria a escuelas de nivel secundario para participar del ciclo 2022.** 18 de marzo
- **Presentación Propuesta Participativa 1: “Campaña Tejido Solidario”** a docentes de 4º, 5º y 6º año de escuelas de nivel secundario y de CENMA. 18 de marzo.
- **Reunión Informativa con docentes de nivel secundario.** Sorteo de escuelas para modalidad de práctica presencial. 5 de abril en el SUM del Defensor del Pueblo.
- **Reunión con referente de Extensión Universitaria de la Facultad de Psicología, UNC.** Tema: Capacitación orientación vocacional y reinserción laboral. 12 de abril. Iniciativa destinada a estudiantes de últimos años de escuelas secundarias que participan en el Programa.
- **Inicio Ciclo de charlas institucionales en escuelas.** De abril a mayo del 2022. De forma presencial en cada establecimiento educativo, destinadas a estudiantes de 6º año y 3º año CENMA de las escuelas inscriptas para participar en el ciclo 2022 del Programa.
 - 11 de abril - CENMA 125. Estudiantes de 3º año
 - 12 de abril - Instituto San Antonio de Padua. Estudiantes de 6º Año
 - 13 de abril - IPEM 182 Dr. Jorge Ábalos. Estudiantes de 6º Año
 - 18 de abril - IPEM 138 Jerónimo Luis de Cabrera. Estudiantes de 6º Año
 - 19 de abril - IPEM 7 Carlos Segreti. Estudiantes de 6º Año
 - 19 de abril - IPEM 16 María Saleme de Burnichon. Estudiantes de 6º Año
 - 20 de abril. Instituto del Inmaculado Corazón de María - Adoratrices. Estudiantes de 6º Año
 - 20 de abril - Colegio Williams Morris. Estudiantes de 6º Año
 - 21 de abril - Colegio Luterano Concordia. Estudiantes de 6º Año
 - 21 de abril - CENMA 168. Estudiantes de 3º Año

- 22 de abril - Instituto Nuestra Señora de la Merced. Estudiantes de 6° Año
- 25 de abril - IPEM 160 Hipólito Vieytes. Estudiantes de 6° Año
- 27 de abril - Instituto Nuestra Señora del Huerto. Estudiantes de 6° Año
- 27 de abril - IPEM 270 General Manuel Belgrano. Estudiantes de 6° Año
- 28 de abril - IPEM 191 Monseñor Angelelli. Estudiantes de 6° Año
- 28 de abril - Instituto Nuestra Señora del Sagrado Corazón. Estudiantes de 6° Año
- 29 de abril - Colegio San Luis Gonzaga. Estudiantes de 6° Año
- 12 de abril. Práctica Solidaria U.S 21
- 2 de mayo - IPEMYT 149 Alejandro Carbó. Estudiantes de 6° Año
- 3 de mayo - IPEM 206 Fernando Fader. Estudiantes de 6° Año
- 4 de mayo - CENMA Salud. Estudiantes de 3° Año
- 4 de mayo - CENMA 135. Estudiantes de 3° Año
- 5 de mayo - Práctica Profesional. Facultad de Derecho UNC
- 9 de mayo - Práctica Pre Profesional. Universidad Nacional de Villa María
- 9 de mayo - Instituto Nuestra Señora de Loreto. Estudiantes de 6° Año
- 9 de mayo - Instituto Parroquial Santo Cristo. Estudiantes de 6° Año
- 10 de mayo - Colegio FASTA Santo Domingo de Guzmán. Estudiantes de 6° Año
- 10 de mayo - IPEM 12 Presidente Juan Domingo Perón - Anexo Socavones. Estudiantes de 6° Año
- 11 de mayo - Instituto Parroquial Ceferino Namuncurá. Estudiantes de 6° Año
- 11 de mayo - IPEMYT 204 Ing. Alberto E. Lucchini. Estudiantes de 6° Año
- 11 de mayo - Práctica Pre Profesional. Facultad de Psicología UNC
- 12 de mayo - Instituto Santísima Trinidad. Estudiantes de 6° Año
- 13 de mayo - IPEM 153 Juan Martín de Pueyrredón. Estudiantes de 6° Año
- 19 de mayo - IPEM 41 Jorge Luis Borges. Estudiantes de 6° Año
- 20 de mayo - IPEM 268 Deán Funes. Estudiantes de 6° Año
- 23 de mayo - IPEM 162 Ing. Víctor Rée. Estudiantes de 6° Año
- 24 de mayo - IPEM 309 Prof. Carlos Fuentealba. Estudiantes de 6° Año
- 27 de mayo - Instituto Parroquial San Francisco de Asís. Estudiantes de 6° Año
- 1° de junio - Práctica Profesional. Universidad Siglo 21
- 6 de junio - Práctica Profesional. Facultad de Derecho, UNC
- 7 de junio - IPEM 115 Domingo Faustino Sarmiento. Estudiantes de 6° Año
- 15 de junio - IPEMYA N° 151 José Ignacio Urbizu, de la localidad de Camilo Aldao. Organizada entre la Delegación departamental de Marcos Juárez del Defensor del Pueblo y la Municipalidad local. Para estudiantes de 6° y 7° año
- 22 de agosto - Proyecto Académico Transversal. Facultad de Criminología U.S 21
- 1° de septiembre - Prácticas Académicas. Facultad de Ciencias Sociales, UNC
- 5 de septiembre - Práctica Solidaria y Práctica Profesional. Universidad Siglo 21
- 15 de septiembre - Práctica Profesional. Facultad de Derecho UNC

• Grupos de Prácticas Presenciales de Nivel Secundario

- Grupo 1 - 2 al 13 de mayo. Colegio Luterano Concordia (2 estudiantes) e IPEM 182 "Dr. Jorge Ábalos" (2 estudiantes)
- Grupo 2 - 16 al 27 de mayo. CENMA Salud (2) e IPEM 16 María Saleme de Burnichón (2)
- Grupo 3 - 30 de mayo al 10 de junio. Instituto del Inmaculado Corazón de María - Adoratrices (2) e IPEM 12 Pte. Juan D. Perón - Anexo (2)
- Grupo 4 - del 13 al 24 de junio. IPEM 160 Hipólito Vieytes (2) e IPEM 41 Jorge Luis Borges (2)
- Grupo 5 - del 27 de junio al 8 de julio. Instituto Monseñor de Andrea (2) e IPEM 191 Monseñor Angelelli (2)
- Grupo 6 - 25 de julio al 5 de agosto. Instituto Nuestra Señora del Huerto (2)
- Grupo 7 - 8 al 19 de agosto. IPEM 138 Jerónimo Luis De Cabrera (2) e IPEM 270 General Manuel Belgrano (2)
- Grupo 8 - del 22 al 2 de septiembre. Instituto Nuestra Señora Del Sagrado Corazón (2) e IPEM 309 Prof. Carlos Fuentealba (2)
- Grupo 9 - 5 al 16 de septiembre. IPEM 268 Deán Funes (2) e IPEM 153 Juan Martín de Pueyrredón (2)
- Grupo 10 - 19 al 30 de septiembre. Colegio Parroquial San Francisco de Asís (2)
- Grupo 11 - 17 al 28 de octubre. IPEMYT 204 Ing. Alberto E. Lucchini (2), IPEM 162 Ingeniero Víctor Rée (2) e Instituto Parroquial Santo Cristo (2)

• Participación en Foros de Jóvenes

- 1er Foro de Jóvenes: Conductas adictivas y consumo problemático de drogas - 12 de mayo. 60 estudiantes de 6 escuelas de nivel secundario (16 a 18 años).
- 2° Foro de Jóvenes: Conductas adictivas y consumo problemático de drogas - 26 de mayo. 53

estudiantes de 7 escuelas de nivel secundario (17 a 19 años)

- 3° Foro de Jóvenes: Representaciones sociales del consumo de marihuana - 5 de junio. 50 estudiantes de 4 escuelas de nivel secundario (16 a 18 años)

- 4° Foro de Jóvenes: Representaciones sociales del consumo de marihuana - 29 de junio. 5 6 estudiantes de 6 escuelas de nivel secundario (14 a 18 años)

- 5° Foro de Jóvenes: Consumo problemático y otras conductas de riesgo en contexto de la previa - 11 de agosto. 50 estudiantes de 6 escuelas de nivel secundario (16 a 19 años)

- 6° Foro de Jóvenes: Consumo de alcohol y otras drogas. Gestión de riesgo - 25 de agosto. 63 estudiantes de 4 escuelas de nivel secundario (15 a 18 años)

- 7° Foro de Jóvenes: Consumo de alcohol y otras drogas. Gestión de riesgo - 14 de septiembre. 50 estudiantes de 7 escuelas de nivel secundario (15 a 18 años)

- Capacitación: Jóvenes preventores, en el marco del Ciclo de Foro de Jóvenes organizado junto al IPADEP - 20 de octubre. 40 Estudiantes de 6° año del IPEM 162 Ing. Víctor Rée

- Encuentro de Cierre de Foros de Jóvenes Ciclo 2022: Habilidades para la vida y prevención de conductas adictivas - 10 de noviembre. 140 estudiantes de 6 escuelas de nivel secundario (16 a 18 años).

- **Participación en Taller de Lenguaje de Señas, organizado por el Instituto de Inclusión Social**

- 17 de mayo, durante cuatro martes consecutivos. SUM del Defensor del Pueblo.

- **Campaña Tejido Solidario**

- Participación en el Encuentro de Tejido Solidario - 9 de junio

- Participación en el 1er Encuentro de Tejido Solidario en Arias - 14 de junio

- Participación en el 1er Encuentro de Tejido Solidario en Camilo Aldao - 14 de junio

- Entrega de mantas - junio y julio. Instituto Santísima Trinidad

- Entrega de mantas a familias de zona Camino San Carlos junto a la Pastoral caritativa y social de la Parroquia Cristo Redentor - 19 de julio

- **Taller Aproximación a la ESI: claves y desafíos para nuestro trabajo en la Defensoría**

- 16 de junio. Dictado por integrantes del Instituto Inclusión Social e Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo, a iniciativa del Programa Pasantías y Prácticas. Destinado a personal de diferentes áreas de la Institución.

- **Semana de la Juventud**

- del 8 al 12 de agosto. Para estudiantes de nivel secundario y universitario, pasantes, practicantes y público de jóvenes y adolescentes en general.

- #ViviArteJoven. Encuentro de jóvenes artistas - 9 de agosto en el Teatro Quality

- Mini Conferencias estilo TED. Presentación de charlas cortas creadas por estudiantes de escuelas que participaron de las capacitaciones de Clubes TEDed - 10 de agosto en el SUM de la UEPC. Más de 40 estudiantes representativos de 3 escuelas secundarias: IPEM 206 Fernando Fader, Instituto San Antonio de Padua e Instituto Nuestra Señora de Loreto. Para un público conformado por cerca de 100 estudiantes tanto de dichas escuelas y de otras instituciones.

- Foro de Jóvenes: Consumo problemático y otras conductas de riesgo en contexto de la previa - 11 de agosto. 50 estudiantes de 6 escuelas de nivel secundario (16 a 19 años)



Foro de Jóvenes

- **Participación del equipo del Programa en el encuentro de TEDx Córdoba y Clubes TEDed**

- 6 de septiembre en el Parque Educativo Norte.

- **Gestión/invitación a escuelas a colaborar con Encuesta sobre Grooming**, impulsada por el Instituto de Estadísticas y el Programa Navegación Segura por Internet del Defensor del Pueblo - 19 de septiembre. Iniciativa a ser realizada con la cooperación de estudiantes de 10 a 14 años de edad de escuelas públicas y privadas de la Ciudad de Córdoba que participaban en el Programa Pasantías y Prácticas Ciclo 2022. Participaron el Instituto Santísima Trinidad (27/09), Instituto Nuestra Señora de la Merced (29/09), IPEM 162 Ing. Víctor Rée (28/09) e IPEM 206 Fernando Fader (27/09).

- **Video de salutación por el Día del Estudiante.** 21 de septiembre.
- **Participación en la Maratón de tapitas y papel organizada por la Asociación Hospital Infantil de Córdoba** - 29 de septiembre
- **Intervención artística de remeras.** Difusión y concientización en el Día Mundial del Corazón - 29 de septiembre.
- **Participación en el Evento principal de TEDx Córdoba** - 10 de noviembre, en el Teatro Real. El Defensor del Pueblo, a través del Programa Pasantías y Prácticas, fue invitado por su vinculación con Clubes TEDed.
- **Acto cierre ciclo 2022 del programa pasantías y prácticas** - 15 de noviembre.



Acto cierre Ciclo 2022 del Programa Pasantías y Prácticas.



PROGRAMA DE NAVEGACIÓN SEGURA POR INTERNET

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



NAVEGACIÓN SEGURA POR INTERNET

NUEVAS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN EL 2022

En el 2022 se puso en marcha **DesEN-REDarte**, un **conjunto de actividades de alfabetización digital dirigidas a los adultos mayores**. El objetivo de esta iniciativa es **familiarizar a los inmigrantes digitales con la seguridad informática** y también **educar para la prevención de estafas digitales**.

ACTIVIDADES DEL 2022

- **Dictado de Talleres de Capacitación META-REDES en el marco del Programa Hablemos de Derechos de Extensión Universitaria de la UNC.** 19, 21, 26 y 28 de abril. Presencial en el Colegio Nacional Monserrat y Virtual por Zoom. Dirigido a los alumnos de Facultades de Abogacía, Psicología, Sociología y Ciencias Políticas de la UNC.

- **Festival Boom Boom: participación institucional del programa, actividades educativas y de prevención en navegación segura por internet.** 30/04/2022. Dirigida al público en general.

- **Stop Hater “Taller sobre cyberbullying”.** Mayo, junio y agosto. Dirigido a los estudiantes de los siguientes establecimientos educativos:

- Escuela Alejandro Carbó: 6 y 17 de mayo; 1ro y 8 de junio.
- Escuela Gral. José de San Martín – Villa Allende: 9 y 15 de junio; 3 de agosto.

- **Internet impacta en nuestras vidas – Conversatorio sobre ciberfraudes, grooming y sexting en Internet. Dirigido a la comunidad en general, instituciones educativas y religiosas:**

- IPET de Salsacate: 24 de junio
- Iglesia Cristiana Evangélica – Barrio Arguello: 11 de julio
- Camilo Aldao: 23 de agosto, en el Salón Comunitario
- CENMA Los Surgentes: 24 de agosto
- Iglesia Cita con la Vida – Centro Ciudad de Córdoba: 30 de agosto

- **La intimidad en línea – Taller sobre sexting.** De agosto a noviembre.

- Isla Verde: 23 de agosto, para alumnos 4° y 5° año del IPET 420 y del Instituto Parroquial Luis Kloster
- 24 de agosto: para alumnos del Ciclo Superior del IPEM de Los Surgentes.
- Instituto Secundario Privado Olegario Andrade. 7 de septiembre, para alumnos de 2do año.
- 30 de septiembre, para alumnos del ciclo superior del PET de Salsacate
- 4 de octubre, IPEM 155 de la Ciudad de Córdoba. Para alumnos de 5to año.
- 21 de octubre, Colegio San José de Bell Ville. Dos talleres, uno para alumnos de 3er año y otro para los de 4° y 5° año.
- Instituto Privado Juana Mícono de Villa Giardino. El 2 de noviembre. Dos talleres, uno para alumnos de 3er año y otro para los del 5to año.

- **Taller Stop Grooming: actividades de concientización y prevención sobre esta temática.**

- IPEM de Los Surgentes: 24 de agosto. Para alumnos del ciclo básico
- Escuela Magdalena T de Charles de Villa de las Rosas: 9 de septiembre, para alumnos de 6° grado
- Colegio San José de Bell Ville: 20 de octubre. Dos talleres, uno para alumnos de 1er año y otro para los

del 2do año.

- Instituto Privado Juana Mícono de Villa Giardino: 1ro de noviembre. Dos talleres, uno para alumnos de 1er año y otro para los del 2do año.

- **Infancias en línea – Prevención frente al grooming – Taller docente.** 1ro de octubre en el Complejo Ferial Córdoba, en el marco del XXVI Modelo de OAJNU Córdoba.

- **El otro lobo de Internet – Taller sobre grooming.** 24 de noviembre, para alumnos y docentes de la Escuela Especial Blanca Feit de Barrio Las Palmas de la Ciudad de Córdoba.

- **DesEN-REDarte - Programa de educación digital para adultos.** 29 de noviembre, en el Centro de Jubilados de Barrio Santa Isabel de la Ciudad de Córdoba.



Secretaría General del Defensor del Pueblo, Gabriela Magris; Coordinadora del CPMC, Mónica Corngalia; representantes de organizaciones; y Legisladora Nadia Fernández.

ACTIVIDADES DESTACADAS

La participación del Programa Navegación Segura por Internet en el dictado de Talleres de Capacitación META-REDES en el marco del Programa Hablemos de Derechos de la Secretaría de Asuntos Estudiantiles de la Universidad Nacional de Córdoba. Dirigido a Alumnos voluntarios de las Facultades de Abogacía, Ciencias Políticas, Psicología y Sociología.

La actividad se realizó en cuatro encuentros, dos presenciales y dos por plataforma virtual Zoom. Tuvo una convocatoria mayor a los 200 asistentes y el objetivo central de formar capacitadores que repliquen el mensaje de difusión, concientización y promoción de un uso amigable y responsables de las nuevas tecnologías y redes sociales.

INFORMES E INVESTIGACIONES

Investigación sobre casos de grooming

Se realizó un trabajo de investigación para indagar en el uso de las nuevas tecnologías, particularmente refiriendo a las percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes de 10 a 15 de la Ciudad de Córdoba sobre determinadas prácticas riesgosas, y en forma específica en torno al grooming.

La recolección de datos se hizo durante los meses de septiembre y octubre de 2022 y se instrumentó a través de una encuesta presencial que indagó sobre conocimiento de grooming, y situaciones de vulnerabilidad ante el mismo. En esta ocasión, el muestreo fue de tipo no probabilístico, seleccionando al encuestado por oportunidad. De nueve instituciones educativas se tomaron 497 casos válidos,

Investigación sobre conocimiento y acciones frente a la detección de un caso de grooming

En septiembre de 2022 se llevó a cabo una encuesta en formato web donde se realizaron preguntas acerca de qué actitudes y acciones adoptan los adultos responsables y cuidadores de menores de edad frente a la detección de un caso de grooming. La recolección se hizo a través de un cuestionario estructurado y la población objeto de estudio fueron madres, padres y cuidadores de menores de edad que residen en la provincia de Córdoba. En esta ocasión, el muestreo fue de tipo no probabilístico, seleccionando al encuestado por oportunidad. Se tomaron 568 casos válidos con una cuota de género equilibrada.



PROGRAMA EL DEFENSOR EN TU COMUNIDAD

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN TU COMUNIDAD

A través de este nuevo Programa institucional se extendieron las distintas iniciativas institucionales a nuevos y más amplios sectores de la ciudad de Córdoba, principalmente. Centros vecinales, colegios y, especialmente, a la comunidad evangélica de la ciudad de Córdoba en virtud del acuerdo con la Pastoral Social Evangélica.

El Programa el Defensor del Pueblo en tu Comunidad estableció desde su creación en el 2022 relaciones con distintas entidades. En el caso de las iglesias evangélicas, se acercaron las distintas propuestas de educación, concientización y capacitación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y de esta manera las iniciativas institucionales tuvieron gran recepción y demanda de las iglesias evangélicas de toda la ciudad.

Este Programa trabaja en relación y directa cooperación con otras áreas y programas institucionales, que son las encargadas de llevar las dinámicas a las iglesias a lo largo de toda la ciudad de Córdoba.

ACTIVIDADES 2022

En el marco de lo dicho anteriormente, estas son las actividades que se desarrollaron a través y en conjunto con el Programa el Defensor del Pueblo en tu Comunidad

Con el Programa Navegación Seguro por Internet

- Charla sobre ciberfraudes, grooming y sexting. 11 de julio en la Iglesia Cristiana Evangélica Consolación a las Naciones de barrio Arguello.
- Nuevas formas de estafas y acosos en la red. El 30 de agosto en la Iglesia Cita con la Vida, ubicada en Pasaje Aranda 827.

Con el Área de Salud

- Taller de primeros auxilios. 19 de julio. Iglesia Evangélica Consolación a las Naciones de B° Yapeyú.
- Taller de primeros auxilios. 28/07 en la Iglesia Evangélica Consolación a las Naciones, B° Lamadrid.
- Taller de primeros auxilios. El 22 de agosto en la Iglesia Cristiana Evangélica de B° Pueyrredón
- Taller de primeros auxilios. En la Iglesia La Casita de barrio La Dorotea el 16 de septiembre.
- Taller de RCP. El 23 de septiembre en la Iglesia Encuentro con Dios de barrio José Ignacio Díaz Primera Sección.
- Taller de primeros auxilios en la Iglesia Evangélica Una Nueva Esperanza de B° Granja de Funes II. El 14 de octubre.
- Taller de primeros auxilios en la Iglesia Evangélica Gente Comprometida con Jesús, B° Empalme. El 24/10.
- Taller de primeros auxilios. En el Centro Vecinal de barrio Las Magnolias, el 10 de noviembre.
- Taller de primeros auxilios en el Jardín de Infantes de la Escuela Presidente Rivadavia, el 11 de noviembre.
- Taller de primeros auxilios. El 2 de diciembre para la Asociación Civil Corazones, en el salón de la Coopera La Décima.

Con el IPADEP

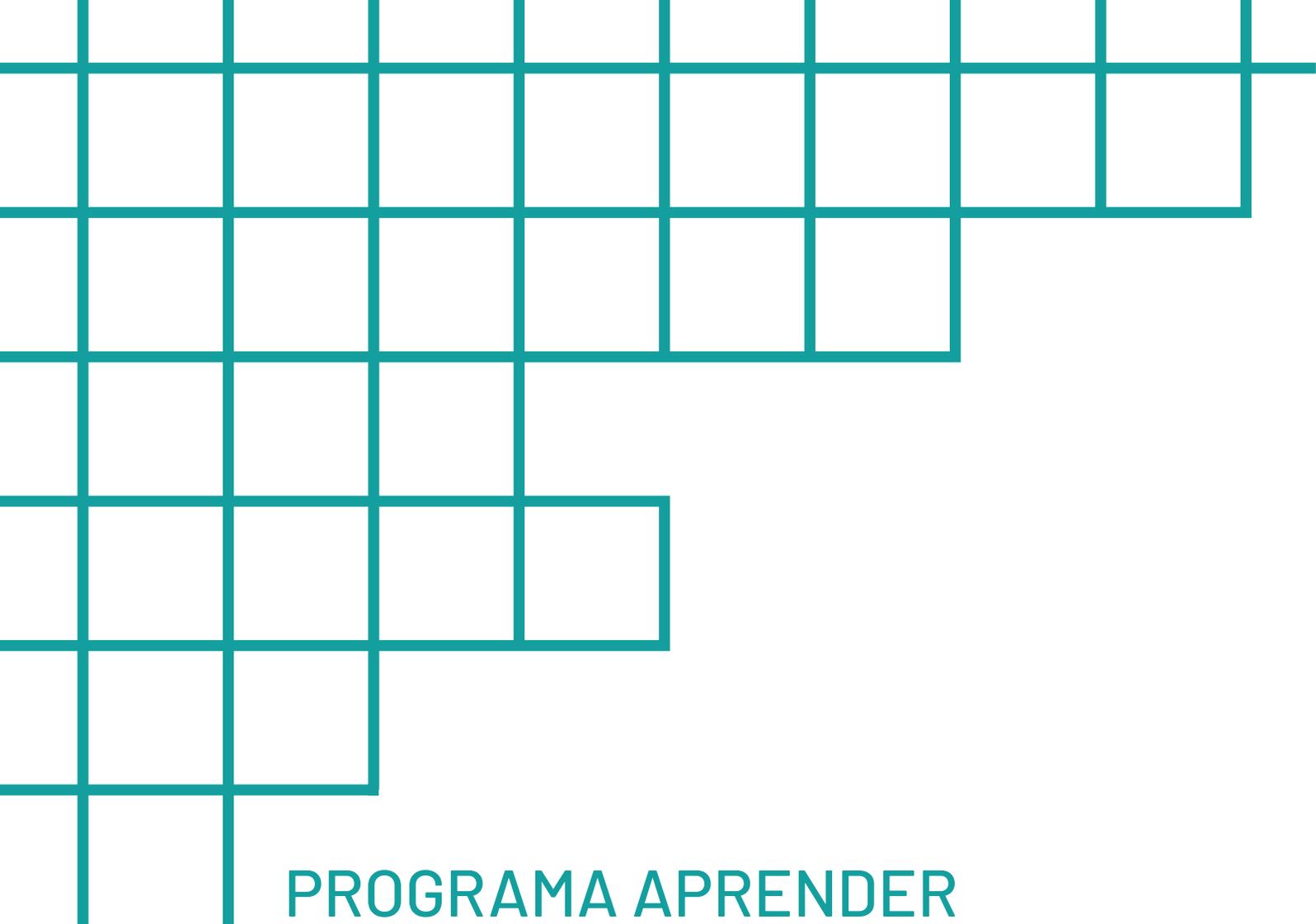
- Taller de sensibilización y concientización sobre conductas adictivas en la Iglesia Centro Cristiano Familiar Casa de Bendición de Parque Futura. El 12 de agosto 2022.
- Taller sobre prevención de conductas adictivas, en la Iglesia Cristiana Evangélica Cita con la Vida de B° Guñazú. El 28 de octubre.

- Taller de sensibilización y concientización sobre conductas adictivas. El 4 de noviembre en la Iglesia Cita con la Vida de B° Alta Córdoba.
- Taller de sensibilización y concientización sobre conductas adictivas en la Iglesia Cristiana Familia de Dios de barrio Residencial San Carlos, el 23/11.
- Curso inicial de Operadores Sociales en Prevención de Conductas Adictivas, junto a la Dirección de Políticas Sociales en Adicciones, dependiente de la Secretaría de Prevención y Atención en Salud Comunitaria de la Municipalidad de Córdoba y al Consejo Pastoral Evangélico de Córdoba. El curso se desarrolló en tres encuentros los días 28/11, 05/12 y 12/12, en la Iglesia Siloe de barrio Villa Unión.

Con el INADEP

- Taller Tu basura tiene valor, sobre compost y reciclaje de desechos hogareños. En la Iglesia Cristiana Evangélica Ayacucho de B° Ayacucho, el 26/09.





PROGRAMA APRENDER A ELEGIR

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



PROGRAMA APRENDER A ELEGIR - OBSERVADOR ELECTORAL

Desde su creación en 2011 el Programa Aprender a Elegir trabaja en la observación de comicios nacionales, provinciales o municipales y dicta, entre otros, los Talleres de Voto Joven en escuelas secundarias de la ciudad y provincia de Córdoba. Además, brega por el correcto desarrollo de los procesos electorales, colabora con las autoridades y la ciudadanía en general para que se cumplan las disposiciones legales que regulan los comicios.

En el desarrollo de sus funciones se destaca la contribución al pleno ejercicio de los derechos políticos, en un ambiente de libertad, igualdad y respeto.

ACTIVIDADES DESTACADAS

- **Taller de Voto Joven**

Los talleres de Voto Joven son teóricos y prácticos. En la primera instancia se brindan nociones básicas del sistema electoral argentino. Posteriormente tiene lugar un simulacro electoral en el que los jóvenes interactúan y ocupan los diferentes roles posibles que puede tocarle a los ciudadanos en una elección: presidente de mesa, fiscales y electores.

Para la simulación se utilizan boletas con candidaturas ficticias de personalidades del deporte, humoristas y artistas reconocidos. A lo largo de la instancia práctica chicos y chicas transitan todas las instancias del acto electoral, inclusive el escrutinio.

El objetivo de esta iniciativa es contribuir a la formación cívica ciudadana de los jóvenes de 16, 17 y 18 años que tienen la posibilidad de votar por primera vez, brindando herramientas sobre sus derechos políticos para que estén preparados al momento de ejercerlos.



**TALLER DE VOTO JOVEN
EN MARCOS JUARÉZ**

• Observador Electoral

La Observación Electoral consiste en verificar que estén dadas las garantías de accesibilidad a los comicios para toda la población.

Es por esto que en los distintos comicios del calendario electoral argentino los **observadores del Defensor del Pueblo**, durante la Observación Electoral, consignan el **horario de apertura de las escuelas y mesas de votación**; si las mesas están **debidamente constituidas**, con el **material y las autoridades de mesa presentes**; **horario de ingreso de los electores y de habilitación de las mesas**, etc.

Otra instancia de la Observación Electoral está orientada a **verificar que la información electoral sea accesible y entendible para los votantes**, como la **existencia de padrones visibles y legibles en las escuelas** donde se vota; **que sea comprensible la distribución e identificación de las mesas de votación y los tiempos de espera para poder sufragar** entre otros aspectos.

Un aspecto muy importante de la Observación es la constatación de **infraestructura adecuada para los votantes con discapacidad motriz, movilidad reducida, o alguna otra limitación** como la implementación de **rampas de acceso útiles**, la adecuada **disposición del Cuarto Oscuro Accesible (COA)**, entre otros factores.

Otras variables de la Observación son: la **consulta a las Autoridades de Mesa** sobre su preparación para el desempeño de esta función y el desarrollo de los comicios; la **consulta a la ciudadanía** sobre el sistema electoral, información sobre las propuestas de los candidatos y preferencia en cuanto al instrumento para elegir (boleta partidaria, boleta única o voto electrónico) etc.; y la **asistencia a votar de jóvenes de 16 y 17 años** y sus experiencias en cuanto al acto eleccionario en general.



Identificación del COA en una escuela de Marcos Juárez – elecciones del 11 de septiembre del 2022

• Observación Electoral en los comicios municipales de Marcos Juárez

El domingo 11 de septiembre de 2022 tuvieron lugar los comicios municipales en la ciudad de Marcos Juárez. Estas fueron la única instancia del calendario electoral provincial para el año mencionado.

Un equipo de representantes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba realizó la Observación Electoral de dichos comicios, con el apoyo de la Junta Electoral Municipal de Marcos Juárez.

Los resultados obtenidos durante la jornada pueden verse en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3R7N6z0>

ACTIVIDADES DESTACADAS

- **Talleres de Voto Joven en la ciudad de Marcos Juárez.** 25/08/2022. Se dictaron 3 talleres en los colegios Instituto María Inmaculada, IPET N°51 Nicolás Avellaneda y el IPEM N°277 Esteban Echeverría.
- **Capacitación de observadores electorales de las elecciones municipales de Marcos Juárez.** 7/09/2022.
- **Observación electoral de las elecciones municipales de la ciudad de Marcos Juárez.** 11/09/2022



PROGRAMA EDUCACIÓN PARA LA SEGURIDAD VIAL

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



PROGRAMA EDUCACIÓN PARA LA SEGURIDAD VIAL

El objetivo fundamental de este Programa es disminuir las muertes y lesiones por siniestros de tránsito. El enfoque de las iniciativas que lleva adelante es la prevención y educación para disminuir la incidencia de accidentes viales y atenuar los múltiples efectos que acarrear: muerte, heridas, discapacidad, gastos sociales (ambulancias, gastos médicos, hospitales, profesionales, internaciones, farmacéuticos, kinesiológicos) etc.

Las charlas y cursos que se dictan como parte de este Programa apelan a la responsabilidad y conciencia de cada ciudadano, en el rol que le toque desempeñar en el mundo vial: conductor, peatón, acompañante, etc.

En las capacitaciones se fomenta también el uso seguro de los vehículos, el respeto y cuidado de la persona humana, la utilización de medios alternativos de transporte, especialmente la bicicleta, no sólo por los beneficios económicos y medioambientales sino también por el bienestar físico de las personas.

Entre las dinámicas que implementa el Programa, se destacan:

- **Campaña Bici Segura**
- **Campaña Conductor Designado**
- **Curso Tu Primera Licencia**

CONGRESOS, TALLERES, FOROS

El Coordinador del Programa Educación para la Seguridad Vial participó en carácter de orador en el IV Congreso Internacional de Seguridad Vial llevado adelante por la Asociación de Profesionales de la Seguridad (As. Pro.Seg.) en donde disertó sobre las problemáticas vinculadas a la seguridad vial y se dio difusión de las actividades llevadas adelante para mitigarlas.

ACTIVIDADES DEL 2022

- **Curso Tu Primera Licencia.** 31 de mayo y 1ª de junio de 2022. IPETaM N°68 de Arroyito.
- **Curso Tu Primera Licencia.** Colegio Secundario Vélez Sársfield - Arroyito. 01/06/2022.
- **Curso Tu Primera Licencia.** 03/06/2022. Colegio Secundario Hermanas Mercedarias - Arroyito.
- Instituto de Estudios Secundarios (IES) Santiago Temple. 06/06/2022. **Curso Tu Primera Licencia.** 08/06/2022. IPEM N°385 Los Reartes.
- **Curso Tu Primera Licencia.** 09/06/2022. Instituto Domingo Faustino Sarmiento - Alicia.
- **Curso Tu Primera Licencia.** 09/06/2022. IPEM N°287 Leopoldo Lugones - Saturnino María Laspiur.
- **Curso Tu Primera Licencia.** 09/06/2022. Colegio Secundario Manuel Estrada -Carrilobo.
- **Charla / Taller De Educación Vial.** 10/06/2022. Instituto Domingo Faustino Sarmiento - Alicia
- Difusión en Redes Sociales por el **Día Nacional de la Seguridad Vial.** 10/06/2022
- **Charla / Taller de Educación Vial.** 30/06/2022. Colegio Secundario Santísimo Rosario Villa Santa Rosa
- **IV Congreso de Seguridad Vial** (As. Pro. Seg.). 4 y 5 de agosto de 2022.



PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



DESARROLLO INTEGRAL

Desde el 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, Defensoría del Pueblo de la Nación como también, Defensorías provinciales y municipales.

NUEVAS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN EL 2022

En el 2022 se puso en marcha **DesEN-REDarte**, un **conjunto de actividades de alfabetización digital dirigidas a los adultos mayores**. El objetivo de esta iniciativa es **familiarizar a los inmigrantes digitales con la seguridad informática** y también **educar para la prevención de estafas digitales**.

ACTIVIDADES DEL 2022

Durante el año 2022, se prosiguió las comunicaciones de manera virtual con los actores considerados necesarios para cumplir con los objetivos planificados:

Elaborar el 4to. Reporte de Sustentabilidad (sin validación y obtención del sello Content Index Service, de **Global Reporting Initiative (GRI)** por el alto costo económico que implicaría).

Adaptar el 4to. Reporte de Sustentabilidad como Comunicación de Involucramiento (COE) para su publicación en la página oficial del Pacto Global de Naciones Unidas, requisito obligatorio como miembro adherente.

Continuar con la comunicación con 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 Defensoría del Pueblo de la Nación y con toda organización que trabaje la temática Objetivos de Desarrollo Sostenible y sustentabilidad.

Fortalecer las capacidades técnicas y las herramientas del equipo en materia de Objetivos de Desarrollo Sostenible, sustentabilidad, protección y promoción de los derechos humanos en el contexto de la actividad empresarial.

CONGRESOS, FOROS Y CONFERENCIAS

Cumbre de Líderes del Pacto Global de Naciones Unidas – 1ro y 2 de junio del 2022:

Se participó en el evento empresarial del Pacto Global que convoca a los líderes y partes interesadas de las Naciones Unidas, gobiernos, empresas, sociedad civil y redes locales para hacer un balance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, intercambiar conocimientos y prácticas sostenibles, buscando acciones colectivas para reconstruir un mundo justo, equitativo y resistente.

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

Ciclo temático para la formación de Defensorías del Pueblo en materia de Empresas y Derechos Humanos:

Organizado por la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Oficina Alto Comisionado para los derechos humanos de las Naciones Unidas (ACNUDH), en el marco del Proyecto Conducta Empresarial Responsable para América Latina y el Caribe (CERALC) se participó de las distintas mesas de trabajo donde se consolidó, profundizó y fortaleció capacidades técnicas y herramientas para la implementación del Protocolo Marco para la actuación de las Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos elaborado el año 2021.

Organizados por Defensoría del Pueblo de la Nación

- **1er Encuentro Mesa de Defensorías:** ACNUDH: Compras públicas (02 de junio 2022)
- **2do Encuentro Mesa de Defensorías:** ACNUDH (16 de junio 2022)
- **3er Encuentro de Defensorías:** Organización para la Cooperación y el desarrollo económico (OCDE): Debida diligencia (30 de junio 2022)
- **4to Encuentro de Defensorías:** Organización Internacional del Trabajo (OIT) (7 de julio 2022)
- **5to. Encuentro de Defensorías:** UNICEF: Etiquetado y marketing: obesidad y sobrepeso (5 de agosto 2022)
- **6to Encuentro de Defensorías:** Asociación por los derechos civiles (ADC): Tecnologías de vigilancia y derechos humanos (8 de agosto 2022)
- **7mo Encuentro de Defensorías:** Relatoría especial de Derechos Económicos, sociales, culturales, ambientales de la Comisión Interamericana de derechos humanos: Ambiente y cambio climático (20 de setiembre 2022)
- **8vo Encuentro de Defensorías:** ONU Mujer: Igualdad de género y diversidad (4 de octubre 2022)
- **9no Encuentro Asociación para los derechos civiles (ADC):** tecnología y protección de datos personales (12 de octubre 2022)
- **Cierre:** construcción y aportes para el Protocolo marco para la actuación de las Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos (16 de noviembre 2022)

Organizados por Pacto Global Argentina

- **Foro para los ODS en América Latina y el Caribe 2022:** Innovación y cooperación público-privada para una recuperación inclusiva y sostenible (08 de marzo 2022)
- **18vo aniversario de Pacto Global Argentina:** los cambios en la agenda de sostenibilidad (29 de abril 2022)
- **Cumbre de Líderes - Leaders Summit 2022** (01 y 02 de junio 2022)
- **Grupo de trabajo Economía Circular y ODS** (6 encuentros meses julio, agosto, setiembre 2022)
- **8va. Asamblea de la Red Argentina del Pacto Global** (27 de setiembre 2022)
- **Conversaciones para la elaboración de una línea de base de Empresas y derechos humanos:** actividad conjunta con la Defensoría del Pueblo de la Nación (14 de noviembre 2022)
- **COP 27:** La acción climática pasa el parte (12 de diciembre 2022)

Organizados por Red Internacional de Promotores ODS

- **II Congreso Internacional de Mujeres Líderes para la sostenibilidad** (8 y 9 de marzo 2022)
- **2do Foro Internacional para la defensa y protección de los océanos** (30 de junio, 1 y 2 de julio 2022)
- **Congreso internacional Turismo y Desarrollo para el logro de la Agenda 2030:** repensar el turismo a través del diálogo y desde experiencias transformadoras (24 de setiembre 2022)
- **Taller sobre Comunicación Inclusiva** (17 de noviembre 2022)

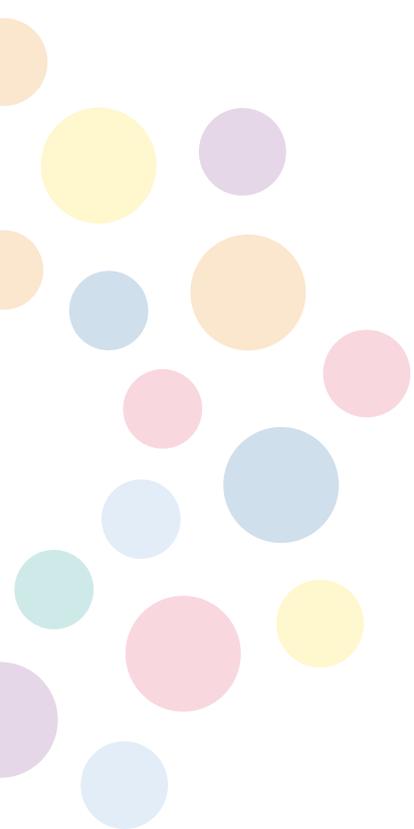
INFORMES E INVESTIGACIONES

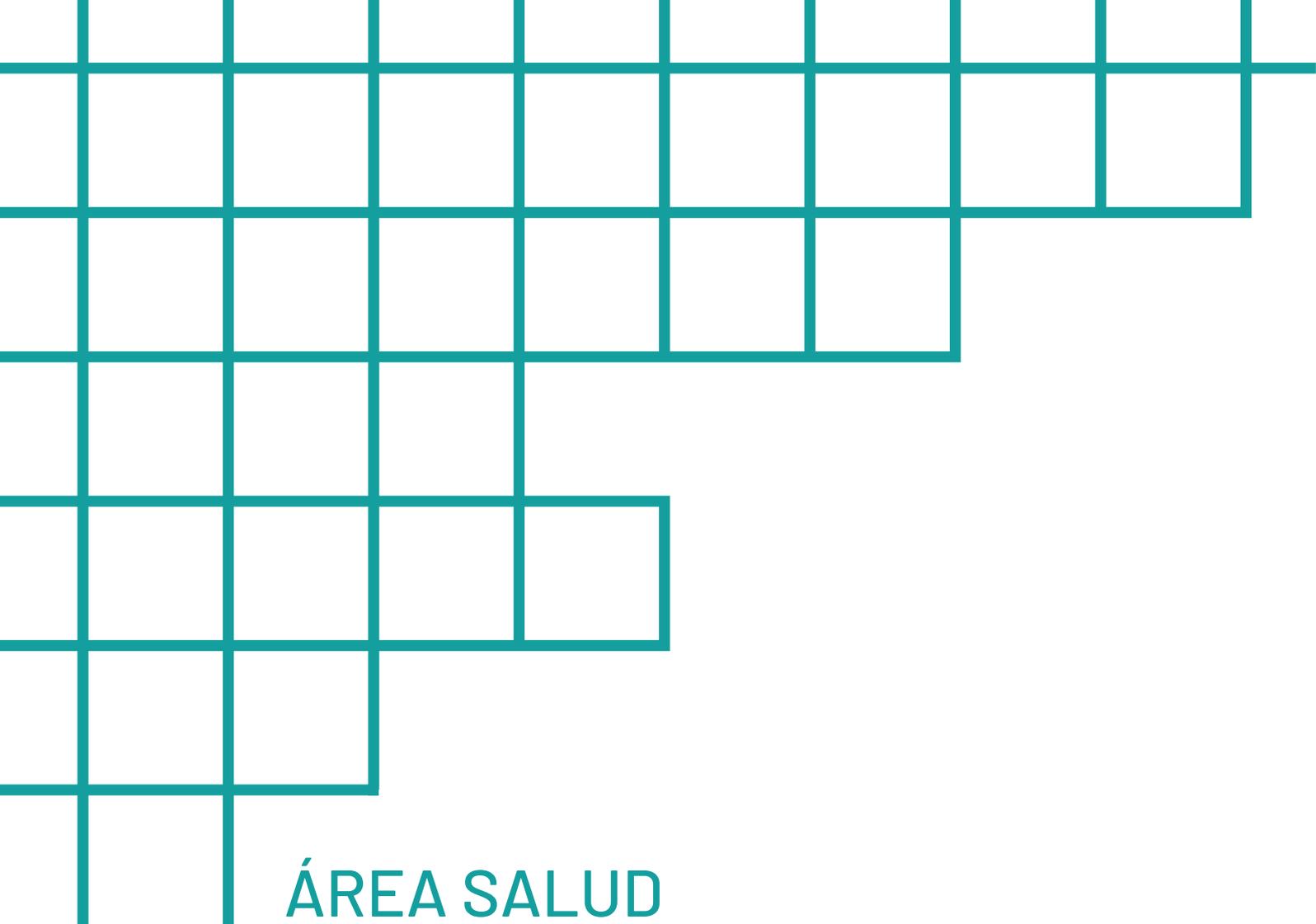
- **4to. Reporte de Sustentabilidad 2021 bajo metodología estándares GRI - Opción Esencial**

- **3ra. Comunicación de Involucramiento (COE) del Pacto Global de Naciones Unidas**

CAPACITACIONES RECIBIDAS POR LOS INTEGRANTES DEL PROGRAMA

- **Igualdad de género a través de la disrupción.** Duración: 3 horas
- **Webinario abierto para un Mundo Mejor: Red de sostenibilidad corporativa.** Total, de horas:3
- **Lanzamiento de herramientas LGBTQ+.** Total, de horas:3
- **La importancia de las alianzas para el desarrollo sostenible.** 2 horas
- **Webinario 2022 ¿Cuál es el futuro del reporte de sostenibilidad?** 2 horas
- **Sesión de Formación en Nueva Comunicación de Progreso.** 3 encuentros. Carga horaria: 6 horas
- **Cátedra del Pacto Global.** 10 encuentros. Carga horaria: 20





ÁREA SALUD

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba



ÁREA SALUD

Como se detalló con anterioridad en este informe, con el antecedente y evolución continua dentro de la institución del sector de salud desde 1990, con la incorporación de al equipo de profesionales médicos a partir del 2016, el Defensor del Pueblo crea el Área de Salud por Resolución N° 11475/2022, el 13 septiembre de 2022 en la que quedan definidas las siguientes funciones:

- Monitoreo de la situación de salud.
- Promoción de la salud y empoderamiento de las personas en autocuidado (énfasis en enfermedades no transmisibles y prevención de trauma).
- Participación social e intersectorialidad con la comunidad.
- Garantía de acceso equitativo a la atención de salud.
- Evaluación de la eficacia, accesibilidad y calidad de los servicios de salud.
- Desarrollo e investigación.
- Capacitaciones en salud.

Área de Salud trabaja en tres ejes

1. Atención de los reclamos y consultas vinculados a la atención sanitaria que ingresan a través de Atención al Ciudadano.
2. Atención médica del personal de la Defensoría.
3. Capacitación y campañas comunitarias, tales como el Programa de Primeros Auxilios en la Comunidad.

En la primera parte de este informe, que se refiere a las gestiones más importantes del Defensor del Pueblo a lo largo del 2022, se ahondan sobre creación del área, sus funciones y objetivos, y se desarrollan las campañas y actividades más importantes que el Área Salud realizó desde su creación y hasta los últimos días del 2022

A modo de completar esa información, en esta sección se completa aquella información con el listado cronológico de cada una de las actividades que se realizaron desde el Área de Salud.

DETALLE DE ACTIVIDADES DEL 2022

Encuentro Endometriosis: Por una Ley Nacional. 24/06/2022. SUM de la Defensoría del Pueblo.

Taller de Primeros Auxilios

- 19/07/2022: Consejo Pastoral Iglesia Cristiana Evangélica Consolación a las Naciones de barrio Yapeyú.
- 28/07/2022: Iglesia Consolación de las Naciones, B° Lamedrid.
- 19/08/2022: IPEM N° 181 Cornelio Saavedra. Para alumnos, docentes, personal de limpieza y cocina.
- 22/08/2022: Iglesia Cristiana Evangélica B° Pueyrredón.
- 16/09/2022: Club Atlético Las Palmas, para docentes y administrativos.
- 18/09/2022: B° La Dorotea. Iglesia la Casita.
- 19/09/2022: Colegio Salvador, B° Poeta Lugones. Alumnos de 6to año y docentes.



Jornada de Salud - Día mundial del Corazón

- 29/09/2022: B° La Dorotea.
- 23/09/2022: Iglesia "Encuentro con Dios" B° José Ignacio Díaz 1ra Sección.
- 14/10/2022: Iglesia una Nueva Esperanza. Barrio Granja de Funes II.
- 24/10/2022: Iglesia Evangélica Gente Comprometida con Jesús" de B° Empalme.
- 24/10/2022: IPEM N°159. Para alumnos, docentes, personal de limpieza y cocina.
- 10/11/2022: Centro Vecinal Las Magnolias. Para miembros de centro vecinales, policía barrial, público en general.
- 11/11/2022: Jardín de Infantes Presidente Rivadavia. Para alumnos, padres, docentes, personal de limpieza y cocina.



Día mundial de la Diabetes

- 14/11/2022: explanada Plaza San Martín.
- 02/12/2022: Colegio Francisco Luis Bernárdez. Para docentes y alumnos.
- 02/12/2022: Asociación Civil Corazones Abiertos.
- 06/12/2022: Colegio Salvador, barrio Poeta Lugones. Para alumnos de 5to año y docentes

CAMPAÑAS IMPLEMENTADAS

1. Campaña de Prevención de Intoxicación con Monóxido de Carbono. Formato Digital. 3ra edición.
2. Campaña de concientización de la Enfermedad Cardiovascular. 1ra edición.
3. Campaña de Prevención de Riesgos en Verano. 3ra edición

CAPACITACIONES DEL PERSONAL

- **Diplomatura en derecho de la Salud.** Universidad Austral. A distancia, vía streaming. Carga horaria total: 120 hs.

ACCIONES DESTACADAS

1. Adquisición de DEA (desfibrilador automático externo) DE SIMULACION para capacitar a la comunidad en uso de Desfibriladores Externos Automáticos.
2. **Realización y publicación de la Encuesta de Salud Cardiovascular.**
3. Convenio con Facultad de Odontología, en relación a control de salud bucodental.

A decorative graphic consisting of a teal grid pattern that tapers from the top left towards the bottom right, covering the upper left portion of the page.

ESPACIO DE BUENAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

Informe Anual 2022 - Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

A large, solid teal rectangular block that occupies the bottom half of the page, serving as a background for the lower section of the cover.

ESPACIO DE BUENAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

NUEVAS INICIATIVAS DEL 2022

Programa de activación y movilidad en el trabajo. Pausas activas: “Nos movamos mejor”

Integrantes del Instituto de Inclusión Social del Defensor del Pueblo impulsaron y gestionaron este programa en el marco del Espacio de Buenas Prácticas, con el objeto de brindar a las/los empleados de la Institución, asesoramiento y acompañamiento en pausas activas a través de ejercicios preventivos y de movilidad en horarios estratégicos de la jornada laboral.

Estas buenas prácticas saludables, tienen como objetivo disminuir las tensiones y el dolor provocado a consecuencia de una mala postura o acumulación de tensión debido a la falta de movilidad durante las horas de trabajo.

Esta primera experiencia en el desarrollo del proyecto se ejecutó durante el primer semestre del año –de febrero a julio–, con monitoreo semanal, por área, con el objetivo de instalar la práctica de pausa activa en el personal de la Defensoría.

Encuentros de Tejido Solidario en el interior

En el marco de la 6° Edición de la Campaña de Tejido Solidario y respondiendo a una de las metas propuestas para este año de continuar en la tarea de extensión hacia el interior provincial, se impulsó la realización de los primeros encuentros de Tejido Solidario en dos localidades: Arias y Camilo Aldao, organizados de manera conjunta con dichos municipios y la Delegación local del Defensor del Pueblo, contando con la participación de instituciones del medio, vecinos, vecinas, docentes, estudiantes, centros y hogares de adultos mayores.



Tejedoras voluntarias de la localidad de Arias.

Proyecto: “Compartiendo saberes”

En el marco del Espacio de Buenas Prácticas, desde el Programa Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo se esbozó esta propuesta que apunta a crear un Ciclo de capacitaciones sobre diferentes temas de interés institucional que contribuyan a mejorar su funcionamiento. La particularidad de dichas instancias de formación es valorar y aprovechar los diferentes saberes que poseen las/los miembros del personal para ser compartidos entre sí mediante talleres, charlas, workshops, mesas de trabajo, etc.

En tal sentido, se trabajó en una experiencia piloto: Taller “Aproximación a la ESI: claves y desafíos para nuestro trabajo en la Defensoría”. El mismo, se llevó a cabo el 16 de junio en el Auditorio de la Institución, dictado por una integrante del Instituto de Inclusión Social del Defensor del Pueblo, especialista en Educación Sexual Integral, y un miembro del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad. La jornada contó con la presencia de diez participantes de diferentes áreas de trabajo de la institución.

La capacitación apuntó a conocer de qué se trata la ESI, cómo se entrama en los contextos educativos y develar qué implicancias tienen estos procesos en el trabajo desde la Defensoría.

Entre sus objetivos se destacan:

- Propiciar la aproximación a las nociones de ESI y perspectiva de géneros desde el enfoque basado en DDHH
- Favorecer la identificación de la ESI como una clave para el quehacer desde la Defensoría.
- Este primer Taller significó un disparador de la propuesta “Compartiendo saberes”, que se impulsará en el 2023.

CAMPAÑA TEJIDO SOLIDARIO - 6° EDICIÓN

La Campaña Tejido Solidario que invita a la ciudadanía a tejer cuadrados de 20 x 20 cm. para confeccionar mantas para ser donadas a personas en situación de vulnerabilidad social.

Objetivos generales:

- 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.

Metas de la 6° Edición:

- Continuar la tarea de extensión de la Campaña hacia el interior provincial, con la participación de municipios, instituciones del medio y destinatarios locales.
- Promover la participación social de estudiantes, ofreciendo la Campaña en las escuelas como práctica educativa enfocada en proyectos de intervención socio- comunitaria.
- Continuar fortaleciendo la labor del Club de voluntarias/os tejedoras/es de la Campaña, creado en ediciones anteriores.

La propuesta tuvo tres instancias:

- Invitación a tejer en casa, en hogares de adultos mayores, en centros de días, en escuelas, entre otros.
- Realización de un Encuentro de Tejido Solidario.
- Donación de las mantas a destinatarios propuestos por los voluntarios de la Campaña: estudiantes, docentes, adultos mayores de hogares y centros de jubilados, municipios del interior, miembros de la Defensoría del Pueblo, entre otros.



La campaña en las escuelas.

RESULTADOS DE LA CAMPAÑA 2022

A lo largo de los casi tres meses de su desarrollo se fueron sumando como voluntarios y voluntarias, actores sociales de diferentes ámbitos de la comunidad tanto de Córdoba Capital como del interior de la Provincia: centros de jubilados/as, hogares de adultos/as mayores, escuelas (estudiantes, docentes, familias, comunidades educativas), municipios, integrantes del Defensor del Pueblo, familiares y amigos/as, ciudadanía en general. Su colaboración estuvo focalizada en algunas de las tareas sugeridas: tejer cuadrados de 20x20 cm, donar lanas y/o unir los cuadrados para confeccionar las mantas.

Participaron alrededor de 600 voluntarios/as y se confeccionaron más de 200 mantas que fueron donadas a diferentes instituciones: Hogar del Padre Luchesse, Centro Vecinal de Alberdi, Hospital Materno Neonatal, Parroquia San José del Barrio San Martín, Parroquia Nuestra Señora de la Misericordia, Fundación Manos Abiertas, Familias de Camino San Carlos de la Parroquia Cristo Redentor y el Comedero La Canchita. En tanto, en el interior provincial, los destinatarios fueron: Casa Mama Antula, Vínculos en Red y Nazaret de Arias, familias de Arias, Cavanagh, Camilo Aldao y el Jardín Maternal de la Municipalidad de Arias.

En total participaron 5 centros de jubilados, 17 instituciones educativas, 2 geriátricos entre Córdoba capital y las localidades de Cavanagh, Arias, Camilo Aldao, Villa María, Arroyo Cabral.

ENCUENTRO TEJIDO SOLIDARIO

Luego de dos años de virtualidad, el 9 de junio de 2022 se realizó un Encuentro de Tejido Solidario presencial, como cierre simbólico de la 6° Edición de la Campaña. **El Encuentro contó con la participación de más de setena voluntarias y voluntarios: estudiantes, docentes, adultos mayores de los centros y hogares,**

integrantes de la Defensoría del Pueblo, vecinas, entre otros.

Este año también se llevaron a cabo **jornadas de Tejido Solidario en dos localidades del interior provincial**. El 14 de junio en la localidad de **Arias** y el 15 del mismo mes en **Camilo Aldao**.

PARTICIPACIÓN EN LA MARATÓN DE TAPITAS Y PAPEL

El 29 de septiembre, se llevó a cabo la Maratón de Tapitas y Papel organizadas por la Asociación Hospital Infantil de Alta Córdoba, como cierre simbólico de las campañas implementadas anualmente por dicha entidad.

Desde el Espacio de Buenas Prácticas del Defensor del Pueblo, integrantes del Programa Pasantías y Prácticas junto a estudiantes de nivel secundario que realizaban por entonces sus prácticas educativas en la Institución, participaron del evento entregando numerosas bolsas de papel y de tapitas que a lo largo del año fueron recolectadas en la sede de la Defensoría con el aporte de sus miembros, de vecinos y de escuelas vinculadas al Programa.



Donación de mantas.

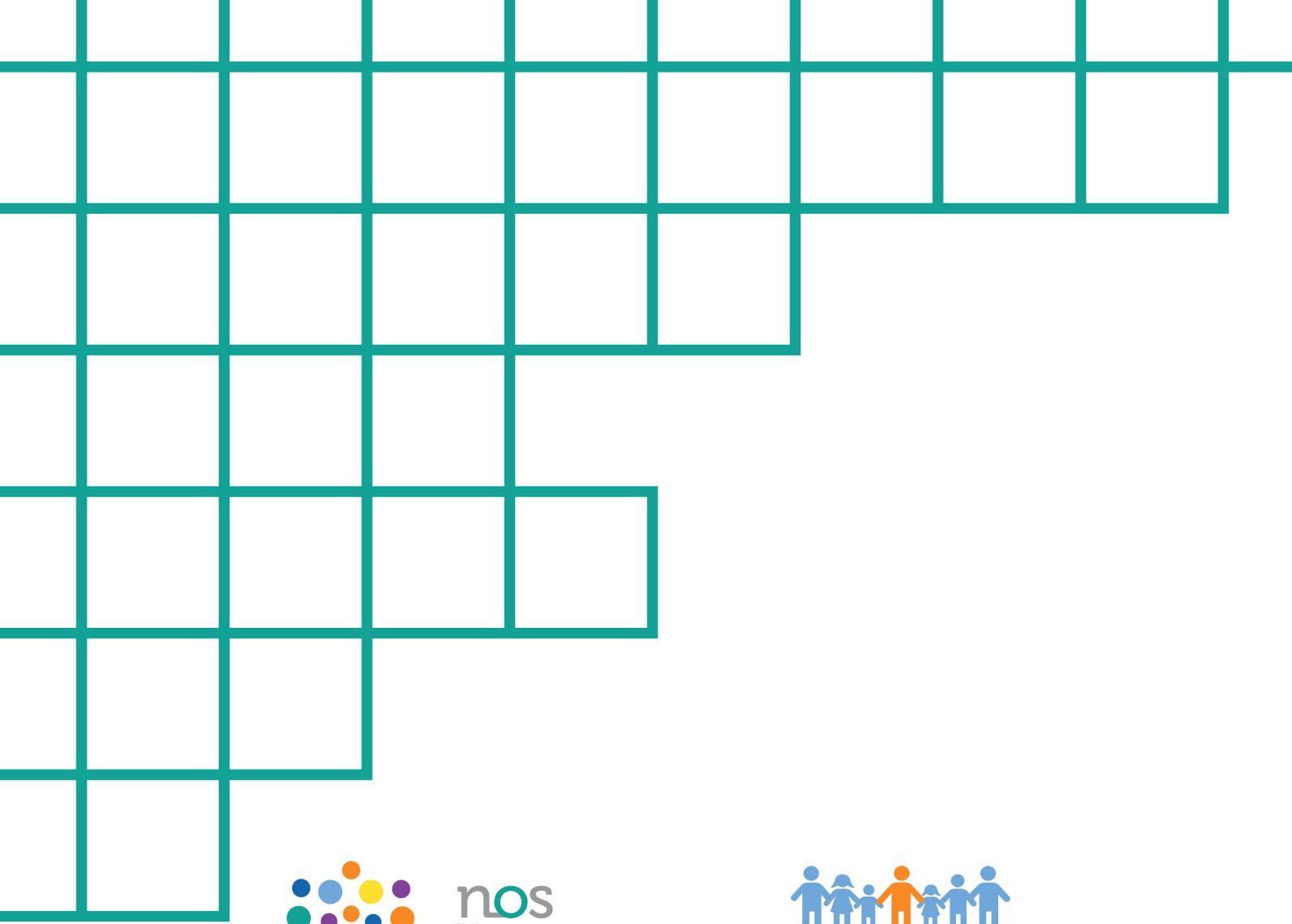
Asimismo, dado que ese día, coincidentemente se conmemoraba el **Día Mundial del Corazón**, fue propicia la ocasión para contribuir en la campaña impulsada por el Área de Salud del Defensor del Pueblo denominada **"yo cuido mi corazón"** que apuntaba a concientizar y a seguir sumando acciones que busquen prevenir e informar sobre las enfermedades cardiovasculares.

En tal sentido, el equipo del Programa Pasantías y Prácticas realizó una intervención artística de remeras alusivas con la frase **#YoCuidoMiCorazón** e invitó a otras áreas de la Institución a sumarse. Las mismas fueron utilizadas en el evento de Maratón de Tapitas y Papel y en otras acciones llevadas adelante por el **Área Salud de la Defensoría**, en el marco de la campaña de concientización.

TODAS LAS ACTIVIDADES DEL 2022

- **Inicio Ciclo 2022 Espacio de Buenas Prácticas:** 2 de marzo
- **Lanzamiento y desarrollo del Programa "Nos movamos mejor" de activación y movilidad en el trabajo, pausas activas.** Impulsado y gestionado por el equipo de trabajo del Instituto de Inclusión Social, en el marco del Espacio de Buenas Prácticas. De febrero a julio de 2022. En la sede del Defensor del Pueblo, en sus tres edificios, en horarios estratégicos de la jornada laboral. Destinado a las/los empleados de la Institución, mediante asesoramiento y acompañamiento en pausas activas a través de ejercicios preventivos y de movilidad.
- **Lanzamiento 6° Edición Campaña Tejido Solidario.** 15 de marzo. Para público en general y focalizado a potenciales interesados: municipios, docentes, estudiantes, centros de adultos mayores, voluntarios/as de ediciones anteriores.
- **Presentación de la Propuesta Participativa: "Campaña Tejido Solidario"** a escuelas participantes del Programa Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo. 18 de marzo, a docentes de 4°, 5° y 6° año de escuelas de nivel secundario y de CENMA.
- **Ciclo de charlas institucionales en escuelas, para brindar información, concientización de derechos y difusión de acciones de buenas prácticas.** De abril a mayo de 2022, para estudiantes de 6° año y 3° año CENMA de las 36 escuelas inscriptas para participar en el Programa Pasantías y Prácticas del Defensor del Pueblo.
- **Reunión con delegadas del Defensor del Pueblo en el Interior.** Tema: Extensión de la Campaña Tejido Solidario al Interior de la Provincia. 7 de abril, en modalidad virtual.
- **Encuentro de Tejido Solidario - 6° Edición.** Se llevó a cabo el 9 de junio en el SUM de la UEPC. Participaron voluntarios/as, estudiantes, docentes, integrantes de centros de jubilados y hogares de día, miembros de la Defensoría del Pueblo y público en general.

- **1º Encuentro de Tejido Solidario en Arias.** Organizado por la Defensoría del Pueblo y la Secretaría de Acción Social del Gobierno Municipal de Arias. Se llevó a cabo el 14 de junio y participaron voluntarios/as tejedores/as (vecinos/as, estudiantes, docentes, etc.) representativos/as de diferentes instituciones, asociaciones, etc. de la comunidad.
- **1º Encuentro de Tejido Solidario en Camilo Aldao.** Organizado por la Defensoría del Pueblo junto a la Municipalidad de Camilo Aldao. En 15 de junio en Plaza "Madre Teresa". Participaron diferentes grupos de tejedoras voluntarias.
- **Taller: "Aproximación a la ESI: claves y desafíos para nuestro trabajo en la Defensoría".** Dictado por integrantes del Instituto Inclusión Social e Instituto de Género y Promoción de la Igualdad del Defensor del Pueblo, a iniciativa del Programa Pasantías y Prácticas. Tuvo lugar el 16 de junio en el SUM del Defensor del Pueblo. Destinado a personal de diferentes áreas de la Institución en el marco del Espacio de Buenas Prácticas.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario.** A cargo de estudiantes y docentes del Instituto Santísima Trinidad durante los meses de junio y julio. En la Parroquia Nuestra Señora de la Misericordia.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario, junto a estudiantes y docentes del CENMA Salud.** El 22 de junio, en el Hospital Neonatal.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario, junto a estudiantes y docentes del IPEM 270 "General Manuel Belgrano".** El 4 de julio en el Centro Vecinal de barrio Alberdi.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario.** Junto a estudiantes y docentes del Colegio FASTA Sto. Domingo de Guzmán. 5 de julio en la Fundación Manos Abiertas.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario. Junto a estudiantes y docentes del Colegio William Morris e IPEM 182 "Jorge Ábalos".** 7 de julio en el Hospital de Niños.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario. Junto a estudiantes y docentes del IPEM 7 "Carlos Segreti",** Instituto Nuestra Señora de la Merced e IPEM 115 "Domingo Faustino Sarmiento". El 8 de julio en la Parroquia San José del barrio San Martín, para familias de bajos recursos que se dirigen a la parroquia en busca de ayuda.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario.** Junto a la Pastoral caritativa y social de la Parroquia Cristo Redentor. El 19 de julio, en Camino a San Carlos, km 10 y ½, Ciudad de Córdoba. Para diferentes familias de dicho sector.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario.** A cargo de estudiantes y docentes del Instituto Parroquial Ceferino Namuncurá. En el Hogar de Padre Luchesse.
- **Entrega de mantas de la Campaña Tejido Solidario.** Junto a estudiantes y docentes del IPEM 162 "Ing. Victor Rée". Para la Fundación Si Córdoba.
- **Participación en la Maratón de tapitas y papel** organizada por la Asociación Hospital Infantil de Alta Córdoba. 29 de septiembre para la Asociación Hospital Infantil de Córdoba.
- **Intervención artística de remeras, difusión y concientización en el Día Mundial del Corazón.** 29 de septiembre. Elaboradas por pasantes de nivel secundario y por integrantes de diferentes áreas de la Institución.



nos
llevemos
mejor



| www.defensorcordoba.org.ar

Deán Funes 352 | 0800 777 0337

