

## Dossier

# Programas Institucionales de la Defensoría del Pueblo

**Sede institucional:** Tucumán 25 "Torre Oeste" 4º piso | Tel. /Fax: (0351) 434-2040 / 434-2120

**Atención al público:** Belgrano 155 de 8 a 18 hs. | Tel. /Fax: (0351) 434-2060 / 434-2061  
defensordelpueblo@cba.gov.ar / www.defensorcordoba.org.ar



## Programa El Defensor del Pueblo en el Interior

Acercar la Institución a todos los habitantes de la Provincia, asumiendo un rol más activo y protagónico en las problemáticas generales de los cordobeses, es la meta fundamental del Defensor del Pueblo. A partir de la creación de este Programa de extensión institucional (Resolución N° 8462/08), se apunta a revertir la situación de muchos ciudadanos del interior de la Provincia que no encuentran respuestas a sus demandas ya que, por barreras geográficas y económicas no lle-

gan a la sede de la Institución de Córdoba Capital, viendo así frustrada la posibilidad de hacer oír su necesidad, reclamo o inquietud. En tal sentido se fijan nuevos e inmediatos objetivos de gestión que permiten mejorar la calidad de los servicios que brinda, propiciar el acercamiento entre los organismos de la administración pública y los ciudadanos, promover los canales de participación en la gestión pública, maximizando los recursos humanos y materiales. A estos efectos, se celebran convenios y acuerdos con las au-

toridades municipales y comunales y se crean delegaciones y/o receptorías en distintas localidades de la Provincia encargadas de recibir los reclamos y peticiones de los vecinos; tomar contacto con problemáticas locales y regionales; difundir la figura del Defensor y sus alcances así como los distintos programas que este implementa en defensa y promoción de los derechos ciudadanos.

**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
en el Interior



## Programa Mediación Comunitaria

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a través de su Centro de Mediación Comunitaria tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los cordobeses, utilizando como herramienta el diálogo productivo entre partes en conflicto. En tal sentido, se desarrolla una actividad sustentada en la integración e interrelación institucional dirigida a todos los ciudadanos procurando prevenir, orientar, contener y/o resolver conflictos que

se generan en la vida cotidiana, utilizando el diálogo, la comunicación, la escucha activa. La mediación como instrumento de pacificación social y como elemento eficiente para la participación del ciudadano en la resolución de sus controversias es difundida y desarrollada en toda la geografía provincial a través del Programa de Extensión del Centro de Mediación al Interior Provincial. El mismo, tiene como objetivos difundir la actuación del Centro; desarrollar una relación institucional con los Municipios y Organizaciones Intermedias en el área de mediación; hacer accesible

la utilización de la mediación comunitaria a todos los cordobeses; contribuir a la formación de redes sociales; capacitar a las personas designadas por los Municipios, integrantes de Organizaciones No Gubernamentales o Instituciones Intermedias, para que funcionen como operadores comunitarios



## Programa Construyendo Igualdad de Género

En su rol de promotor y vigía de los Derechos Humanos, con la mirada puesta en las desigualdades y discriminaciones que se reproducen en la sociedad por razón de género, el Defensor del Pueblo crea por Resolución N° 9270/12 el Programa Construyendo Igualdad de Género. A través del mismo se plantea la institucionalización de la perspectiva de género, específica y transversalmente, partiendo de la necesidad de imbuir a la Institución y generar en la sociedad una

mirada que permita reconocer la realidad e intervenir en ella promoviendo cambios en términos de las relaciones sociales, democratizándolas. Asimismo se propone sensibilizar a la ciudadanía respecto a tener una mirada inclusiva y generar prácticas sociales y políticas de Estado con perspectiva de Género. Investigación, relevamientos, elaboración de Informes; capacitación interinstitucional, jornadas y talleres de capacitación y sensibilización dirigidos a alumnos, docentes, Municipios y otras instituciones; participación e incidencia en políticas pú-

blicas y legislación; asistencia, asesoramiento, derivación y acompañamiento a mujeres que viven situaciones de violencia; y difusión, son algunas de las acciones que se llevan a cabo en el marco del Programa.





## Programa No a la Trata de Personas

En todo el mundo, millones de personas, se ven atrapadas en una forma de esclavitud moderna, llamada trata de personas. Un negocio ilícito que comercia con seres humanos y que reedita ganancias incalculables. Más allá de las cifras, existen historias de personas, que bajo distintas formas de explotación padecen la violación de todos sus derechos esenciales como seres humanos. Ello ha motivado al Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba a iniciar una cruzada contra este flagelo. El programa NO a la Trata de Personas, tiene la finalidad de informar para generar conciencia en

la sociedad y contribuir en la prevención de este delito. En tal sentido se llevan a cabo numerosas acciones en todo el territorio provincial: seminarios-talleres dirigidos a docentes, alumnos, fuerzas de seguridad, municipios y comunas e instituciones de la sociedad civil; cines-debates en escuelas secundarias; campañas de difusión y concientización en diversos lugares públicos, eventos y festivales. En su desarrollo, se contribuyó a instalar el tema en la agenda pública y el compromiso de numerosos sectores de la sociedad para trabajar en la prevención, persecución y asistencia integral a las víctimas de este delito. Junto a otras instituciones, se creó el primer Refugio para

Víctimas de Trata de Personas en la Provincia de Córdoba y se instauró la Semana de la Lucha contra la Trata de Personas (en conmemoración el día 23 de septiembre, "Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas"). El Programa fue declarado de Interés Legislativo por la Legislatura Provincial, el 15 de Junio de 2011.



**NO A LA TRATA DE PERSONAS**  
VOS PODÉS SER LA PRÓXIMA VÍCTIMA



## Programa Bastón Verde

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, creó este Programa (Resolución N° 8861/10), con el objeto de difundir y concientizar a la sociedad sobre la existencia de la Ley Nacional 25.682/02, que establece el uso del bastón verde como instrumento de orientación y movilidad para personas cuya visión es muy reducida y requieren de esta herramienta para desplazarse con mayor seguridad. El uso del bastón verde permite a las personas con baja visión acceder a diferentes actividades de la

vida cotidiana que de otra manera no podrían hacerlo. Se trata de un instrumento identificador, distinto del bastón blanco utilizado por personas ciegas. Esta diferenciación es necesaria ya que las personas con baja visión muchas veces son víctimas de malos entendidos al solicitar asistencia. De ahí la necesidad de llevar adelante acciones que contribuyan a la difusión y a la toma de conciencia acerca de las ventajas de la utilización del bastón verde para estas personas y de su significado para la comprensión de toda la ciudadanía. El enfoque del programa está orientado a la

incorporación cultural de esta discapacidad y de los derechos que la asisten, introduciendo el tema en talleres de inclusión a los diferentes estamentos de la sociedad para informar, concientizar, incorporar como forma natural de accesibilidad y convivencia en conocimiento del derecho de todos.



## Campaña Conductor Designado

Concientizar para prevenir accidentes de tránsito causados por el consumo de alcohol, es el principal objetivo que se propone el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba con la implementación de la Campaña Conductor Designado en todo el territorio provincial. A la vez que procura instalar, en los distintos estamentos de la sociedad, especialmente entre los jóvenes, la discusión sobre los peligros que trae aparejado el conducir alcoholizado y promover políticas concretas en la materia. Para su concreción, se llevan a cabo encuentros con propietarios de bares y boliches de la Ciudad de Córdoba y del interior provin-

cial, representantes de grupos musicales y organizadores de eventos a fin de comprometer su colaboración para el desarrollo del mismo. La Campaña Conductor Designado propone que de un grupo de amigos que concurren en vehículo a los espacios de diversión nocturna, se seleccione a uno de ellos para que se comprometa a no ingerir alcohol durante toda la noche y así trasladar en forma segura a sus acompañantes. Para identificar al "conductor designado" se le coloca una pulsera (cinta de plástico inviolable) y como incentivo se le permite que consuman bebidas sin alcohol de manera gratuita toda la noche. Luego, a la salida del local se realiza a los jóvenes un control para constatar que no han consumido alcohol, y a cambio, reciben

premios. La iniciativa tiene la particularidad de llevarse a cabo mayoritariamente por grupos de jóvenes comprometidos con diversas problemáticas que los involucran. En las distintas ocasiones colaboran diferentes organismos públicos, instituciones y organizaciones no gubernamentales, propietarios de los locales y organizadores de espectáculos. La Campaña se constituyó en una experiencia única a nivel nacional y provincial, alcanzando un amplio desarrollo en diversas localidades del interior cordobés.

**CAMPAÑA**

**CONDUCTOR  
DESIGNADO**



## Programa Pasantías Educativas-Laborales y Prácticas Profesionales

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, institucionalizó este Programa (Resolución N° 8565/09), con la finalidad de contribuir con las instituciones educativas en el proceso de formación y desarrollo de las potencialidades de los alumnos para su futura inserción en el mundo del trabajo, a la par de promover su relación con las distintas organizaciones del Estado. Asimismo, en su misión de coadyuvar en la concientización y difusión de derechos, la Institución refuerza su rol educativo,

promoviendo la participación de los jóvenes en la vida social, brindándoles herramientas que les permita transitar de un estado de vulnerabilidad hacia otro que tiene que ver con proyectos de vida y dignidad. Las pasantías educativas y las prácticas laborales son estrategias de enseñanza aprendizaje, por el cual alumnos de nivel medio, terciario y universitario realizan su primera experiencia laboral en un ámbito real, durante un tiempo determinado en organizaciones públicas o privadas que, bajo la supervisión de la institución educativa a la que pertenecen, complementan con la práctica saberes teóricos. Para el caso de

nivel medio y terciario de enseñanza, la pasantía es una extensión del sistema educativo, promocionada por el Estado provincial a través de la Ley 8477 e implementada por la institución educativa, regulada y autorizada por la autoridad competente. Mediante la suscripción de convenios con las instituciones educativas interesadas, se brindan los espacios, el tiempo y las herramientas necesarias en beneficio de los alumnos tanto vocacional como laboralmente. En ese paso, se da preeminencia a su integración en el grupo humano de la Institución, con una noción de trabajo en equipo, que contribuya al afianzamiento de su persona.



## Programa Navegación Segura Por Internet

Mediante este programa, aprobado por Resolución N° 9412/12, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba se propuso colaborar en la difusión, concientización, sensibilización y educación de la población en relación al uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el tráfico informático, procurando una navegación digital libre de riesgos. Como primera acción de este Programa, se dió difusión al Proyecto de Ley de Grooming para la recolección de firmas a favor de su tratamiento en la Cámara de Diputa-

dos, donde se encuentra demorado desde Octubre de 2011. El Grooming consiste en la persuasión de un adulto hacia un niño, con la finalidad de obtener una conexión emocional y generar un ambiente de confianza que disminuya las inhibiciones del niño facilitando que el adulto pueda abusar sexualmente de él. Por ese mismo motivo, el Defensor firmó un convenio de cooperación con la Organización sin fines de lucro "Argentina Cibersegura", envió una comunicación por escrito a los miembros de la Cámara de Diputados de la Nación e inició múltiples acciones de concientización sobre la te-

mática. El desarrollo de este programa institucional permitirá nuevas acciones que impliquen, a futuro, el abordaje institucional e integral de otras realidades que vulneran los derechos humanos en la World Wide Web. Los interesados en firmar para que se trate y apruebe esta Ley de Grooming, podrán hacerlo completando el formulario azul en <https://www.argentinacibersegura.org/leygroomingya/>



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

Con la firme convicción de defender los derechos colectivos y difusos de los ciudadanos de Córdoba, el Defensor del Pueblo dispuso la creación del INEDEP, el cual tiene por objeto la formulación de índices reales y socialmente relevantes. A partir de la Resolución N° 9361/12 se dispuso que bajo la órbita del Instituto se lleven adelante los Programas de Relevamiento de Precios y el Observatorio de Servicios. El Programa de Relevamiento de Precios realiza desde el año 2008 un seguimiento semanal de los precios de la Canasta Básica Alimentaria en los principales supermercados e hipermercados de la Ciudad de Córdoba. Con un enfoque

social centrado en la realidad de los ciudadanos más necesitados, se efectúan reportes mensuales y un informe anual de la evolución del costo mínimo para alimentarse. A su vez, se elaboran publicaciones coyunturales como la Canasta de Útiles Escolares, la Canasta de Brindis Navideño y el informe sobre el Costo de Estudiar en Córdoba. Desde el Observatorio de Servicios se monitorea la evolución de los precios y prestaciones de los principales impuestos y servicios públicos de la Ciudad de Córdoba. Dentro del análisis se presta especial atención en las modificaciones del marco regulatorio de dichos servicios y en el costo mensual que deben afrontar las familias cordobesas para garantizar el funcionamiento de

una vivienda y el desarrollo de su vida cotidiana. De acuerdo a las modificaciones observadas en los impuestos y la prestación de servicios públicos se elaboran reportes cuatrimestrales o semestrales, con el correspondiente informe anual. Finalmente el INEDEP sirve de soporte para el resto de las áreas del Defensor del Pueblo, brindando asesoramiento técnico en la elaboración de informes y relevamientos estadísticos.







## Programa Personas en Situación de Calle

La delicada situación de personas que pernoctan sin hábitat en la vía pública, torna preciso asumir el compromiso en coadyuvar en la búsqueda de alternativas que apunten a revertir esta realidad, garantizando a estos ciudadanos sus derechos sociales básicos indispensables que les permita llevar una vida digna. En tal sentido, el Defensor del Pueblo mediante Resolución N° 8571/09 implementó este Programa tendiente a determinar el nú-

mero y condiciones de subsistencia de las personas que pernoctan sin hábitat en el centro de la Ciudad de Córdoba; convocar a participar del mismo a organizaciones intermedias vinculadas con la temática en cuestión; y a los organismos gubernamentales a adoptar las medidas necesarias a efectos de fortalecer la asistencia y contención de los sujetos sociales que se encuentran en esa situación. En este marco, se desarrollan anualmente Relevamientos e Informes correspondientes que ponen especial atención a las condi-

ciones de vida, recursos y estrategias de supervivencia, particularidades que diferencian entre sí a esta población. Asimismo se efectúa Relevamiento y posterior informe de la particular situación que viven las mujeres en situación de calle. Se elaboran sugerencias y recomendaciones para los estados locales en materia de atención y abordaje de personas en situación de calle y se participa activamente en la Mesa Interinstitucional de organizaciones del estado y la sociedad que trabajan con esta problemática.



## Programa Aprender a Elegir

Colaborar en el proceso de conocimiento e información de la población sobre sus derechos políticos y electorales en tanto implican una de las formas más puras de participación democrática, es el principal objetivo de este programa institucional creado por Resolución 8914/11. Entendiendo que la multiplicidad de elecciones, los distintos sistemas utilizados en las mismas y la reciente expansión del derecho a votar a los jóvenes de 16 años genera confusión, es necesario incrementar los esfuerzos tendientes a capacitar al electorado. Mediante este Programa se brindan talleres a diferentes actores sociales, destacando la necesi-

dad de adquirir conocimientos teóricos y herramientas prácticas, facilitando la comprensión del proceso electoral. En el marco de Aprender a Elegir se llevan adelante las actividades del Observatorio Electoral, las Jornadas de Boleta Única y el Voto Joven. La primera de las actividades se realizó durante las elecciones del año 2011, donde miembros del Defensor del Pueblo participaron como Observadores de los comicios; habiendo girado luego el correspondiente informe sobre lo observado a la Justicia Provincial. Las Jornadas de Boleta Única son un espacio de preparación y entrenamiento en la utilización de este sistema de votación, mediante el cual se llevaron adelante numerosos talleres en escuelas, asociaciones civiles y

partidos políticos de toda la Provincia. El Voto Joven es una instancia en la cual se brindan talleres teórico/prácticos a alumnos de quinto y sexto año de escuelas secundarias, los cuales sufraguen por primera vez. El mismo consta de un primer bloque de desarrollo conceptual y luego la realización de un simulacro electoral. Partiendo de la premisa de que la mera expansión de derechos formales no alcanza, con el Programa Aprender a Elegir el Defensor del Pueblo coadyuva a la formación cívica electoral de los cordobeses, abogando por más y mejor democracia.



## Programa Educación para la Seguridad Vial

El tránsito de vehículos y todo el ambiente circulatorio, además de progreso, rapidez y comodidad de las personas que conducen los mismos y los que están en contacto con ellos, como son pasajeros, peatones, etc., genera diversos problemas, y el principal: los siniestros de tráfico, siendo el factor humano el principal causante. Para solucionar este problema de salud pública, una de las líneas de actuación imprescindible es la adquisición de VALORES VIALES en los ciudadanos, algo que constituye un paso más que el conocimiento de normas y señales de circulación. Se trata de la EDUCACIÓN VIAL, el

mejor camino para la formación de una conciencia vial. En ese sentido, el Programa del Defensor del Pueblo "Educación para la Seguridad Vial" tiene como objeto desarrollar en el ciudadano, en su condición de conductor, pasajero o peatón, las aptitudes, destrezas, hábitos y el interés necesario para que disponga de mayor pericia, conocimiento y equilibrio mental; actúe de manera inteligente y razonable; comprenda y respete las leyes, reglamentos y normas vigentes de tránsito y transporte terrestre y de esta forma contribuya a prevenir y evitar siniestros viales. A tal efecto, se desarrollan Talleres de Información y Concientización en Educa-

ción Vial, dirigido a distintos sectores de la sociedad, Capacitación y Concientización sobre Educación Vial destinados a jóvenes de los últimos años del nivel medio aspirantes a obtener su licencia de conducir, y otras actividades de concientización, como por ejemplo "Campaña de Conductor Designado".

