

*Secretaría General de la Gobernación*

**CORDOBA,**

**10 FEB 2021**

**VISTO:** las políticas de gestión del capital humano implementadas en el Gobierno de la Provincia de Córdoba.

**Y CONSIDERANDO:**

*Que desde esta Secretaría General de la Gobernación, por intermedio de la Secretaría de Capital Humano, se realizan diversas acciones que promueven el desarrollo integral de los agentes del Gobierno Provincial, a través de la implementación de múltiples estrategias, programas y capacitaciones, para mejorar las condiciones laborales y profesionales de los mismos, apuntando a su bienestar personal y, asimismo, a la calidad y eficiencia del servicio que prestan.*

*Que no obstante lo expuesto, las personas afrontan con frecuencia situaciones complejas y de conflictos, tanto a nivel de las relaciones personales e interpersonales, como así también a nivel de lo intergrupal y organizacional.*

*Que en consecuencia, deviene necesario acompañar a las personas afectadas en la resolución de estas situaciones con procedimientos y métodos que sean integrales, pacíficos y principalmente respetuosos de su condición de sujetos de derechos, todo en plena consonancia con la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, la Carta Iberoamericana de la Función Pública (2003), la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008), la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto (2016), la Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función Pública (2018), la Carta Iberoamericana de Innovación en la Gestión Pública (2020), los Objetivos de Desarrollo Sostenible que componen la Agenda 2030 aprobada por la*

9

000037

*Organización de las Naciones Unidas y en correlación con las normativas nacionales y provinciales que abordan dichas situaciones.*

*Que, en virtud de lo expuesto, resulta oportuno y conveniente crear un plan para el abordaje integral de situaciones complejas que oriente y acompañe el accionar de las áreas involucradas desde un enfoque de derechos humanos, minimizando la vulneración de la persona afectada.*

*Que el mencionado plan tendrá entre sus principales objetivos promover un modelo de abordaje integral con enfoque de derechos humanos para actuar ante situaciones complejas, generando para ello programas y protocolos específicos de intervención, que permitan formalizar procesos asertivos articulados entre las distintas jurisdicciones de la Administración Pública Provincial, optimizando recursos y priorizando a la persona en situación de vulneración, en conjunto con la capacitación permanente para la promoción de espacios laborables saludables y libres de violencia.*

*Por ello, las facultades conferidas a esta Secretaría General por el Decreto N° 1615/2019 y en uso de sus atribuciones;*

## **EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN**

### **RESUELVE**

**Artículo 1°:** *CRÉASE* el "Plan para el Abordaje de Situaciones Complejas" en el ámbito de la Administración Pública Provincial que, como Anexo I, compuesto de dos (2) fojas útiles, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°:** *DESÍGNASE* como Autoridad de Aplicación del "Plan para el Abordaje de Situaciones Complejas" a la Dirección General de Gestión Integral de Personas de la Secretaría de Capital Humano, y *FACÚLTASE* a la misma a dictar las normas y

P

000037

# Gobierno de la Provincia de Córdoba

## Secretaría General de la Gobernación

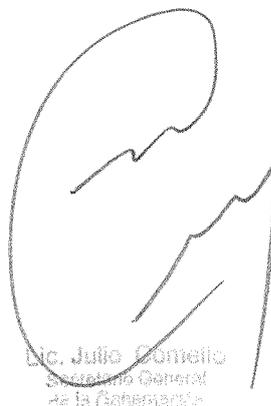
determinar los procedimientos complementarios que resulten necesarios para su efectiva implementación y desarrollo.

**Artículo 3°: PROTOCOLÍCESE**, comuníquese a la Secretaría de Capital Humano, publíquese en el Boletín Oficial y en la Página Web Oficial del Gobierno de la Provincia de Córdoba y archívese.

### RESOLUCIÓN

N° 000037

10 FEB 2021



Lic. Julio Domello  
Secretario General  
de la Gobernación

Handwritten text at the top of the page, possibly a title or header.

Handwritten text in the upper middle section, possibly a date or a specific reference.

Handwritten text in the middle section, possibly a main heading or a key point.

Main body of handwritten text, consisting of several paragraphs of cursive script. The text is mostly illegible due to fading and blurring.

**ANEXO I**

**PLAN PARA EL ABORDAJE DE SITUACIONES COMPLEJAS  
En el ámbito de la Administración Pública Provincial**

**1. Fundamentación**

En el contexto actual, con una demanda cada vez más creciente de presencia y servicios del Estado por parte de la sociedad, resulta imprescindible diseñar e implementar políticas públicas efectivas desde cada órbita gubernamental, siendo para ello fundamental contar con servidores públicos con fuerte vocación de servicio, responsabilidad y eficacia en el desempeño de su función.

No obstante la constante implementación de múltiples programas, estrategias y capacitaciones para mejorar las condiciones laborales y profesionales de los agentes públicos, se observa que en la práctica muchos de ellos viven situaciones difíciles que en lo cotidiano son abordadas desde el saber hacer y ciertos procedimientos que se fueron adquiriendo y consolidando con los años. Son estos procedimientos los que requieren ser reflexionados, recuperados y enmarcados dentro de los enfoques actuales que se caracterizan por ser integrales, con perspectiva de géneros y derechos humanos, y más humanitarios a la hora de resolver conflictos.

En este sentido, los agentes del Estado requieren acompañamiento y asesoramiento para el abordaje de distintas situaciones problemáticas que los afectan.

Las personas, dentro de las instituciones u organizaciones, constantemente afrontan situaciones complejas y de conflictos, tanto a nivel de las relaciones personales e interpersonales, como también a nivel de lo intergrupal, organizacional, no siendo una excepción las que se generan dentro de las reparticiones públicas. Los agentes pueden pasar por circunstancias especialmente difíciles, como el consumo problemático,

situaciones de violencia familiar, contra la mujer, violencia de género, discriminación, limitación de las capacidades, afectación de la salud mental.

Estas situaciones repercuten en tres niveles: en primer lugar, afectan directamente a la persona que lo padece o sufre; en segundo lugar, repercuten en el clima institucional y laboral, y en tercer lugar, en algunas ocasiones afectan directa o indirectamente en la ciudadanía que acude a los servicios. Por lo expuesto, se observa la necesidad de acompañar a las personas afectadas en la resolución de estas situaciones de la mejor manera posible, con métodos que sean integrales, pacíficos y principalmente respetuosos de su condición de sujetos de derechos.

Para dar cumplimiento a uno de los elementos fundamentales del Enfoque Basado en Derechos Humanos, debe abordarse la capacidad de los detentadores del cumplimiento de los Derechos Humanos de las personas. Bajo esa prescripción, es primordial profundizar las modalidades comunicacionales, las relaciones interpersonales y la resolución pacífica de conflictos en los servidores públicos, lo que redundará en un mejor servicio prestado a la ciudadanía.

En ese marco, resulta nodal el acompañamiento a aquellas personas que se encuentran vivenciando estas situaciones excepcionalmente difíciles, trabajando para garantizar el pleno goce de sus derechos.

Es por ello que este plan se propone generar un dispositivo de abordaje integral a situaciones complejas, que orienten el accionar de las áreas involucradas en el antes, durante y después, desde un enfoque de derechos humanos, minimizando la vulneración de la persona afectada.

Entre las situaciones complejas que atraviesan las personas alcanzadas, podemos mencionar:

- 1.- Situaciones de consumo problemático.
- 2.- Violencia familiar, de género y contra la mujer.

9

000037

*Secretaría General de la Gobernación*

- 3.- Acciones de discriminación.
- 4.- Afectaciones de salud.
- 5.- Conflictos en los vínculos interpersonales en el ámbito laboral.
- 6.- Acompañamiento al agente en la última etapa de su ejercicio laboral.
- 7.- Clima organizacional e institucional.
- 8.- Discapacidad.

**2. Alcance**

El presente Plan alcanza a todas las personas que se desempeñan en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial, cualquiera sea el régimen jurídico aplicable a su relación laboral.

**3. Objetivos**

Objetivo general:

Promover un modelo de abordaje integral con enfoque de derechos humanos, para actuar ante situaciones problemáticas complejas en la Administración Pública Provincial.

Objetivos específicos:

- Diseñar e instrumentar programas y protocolos específicos de intervención, que apunten a formalizar procesos asertivos de abordaje articulado entre las distintas jurisdicciones de la Administración Pública Provincial, optimizando recursos y priorizando a la persona en situación de vulneración.
- Propiciar el desarrollo de acciones de orientación y acompañamiento a agentes públicos que estén atravesando situaciones problemáticas, complejas o de vulneración de derechos.

8

- Promover la capacitación permanente, para la aplicación de los protocolos y para la promoción de espacios laborales saludables y libres de violencia.

#### 4. Acciones:

- Elaboración de una Guía para el abordaje integral de las situaciones complejas: la misma establecerá pautas para la realización de la primera escucha y diagnóstico de la situación que atraviesa la persona dentro de la Administración Pública Provincial.
- Capacitación en técnicas de intervención en el marco de la Guía: está dirigida a personas claves de las distintas jurisdicciones y, en particular, a Unidades de recursos Humanos, a fin de transmitir herramientas para el abordaje de las situaciones complejas.
- Programas y protocolos de actuación específicos según situaciones: la construcción de los mismos permite articular acciones entre las reparticiones y los órganos rectores en cada temática, a fin de optimizar recursos y hacer un seguimiento oportuno de cada caso.
- Promoción de ambientes laborales saludables y libres de violencia: a partir de instancias de sensibilización y capacitación, se busca brindar herramientas a los equipos de trabajo, para lograr un acompañamiento integral a la persona que se encuentra en situación problemática, evitando además la revictimización.

9

000037