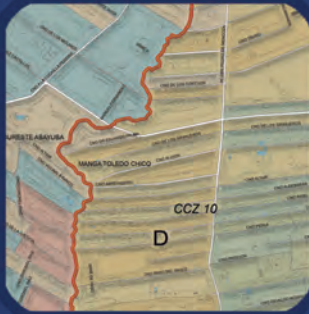
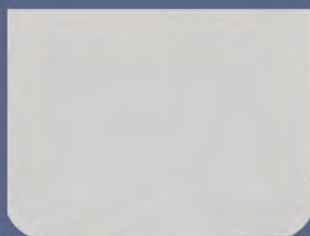
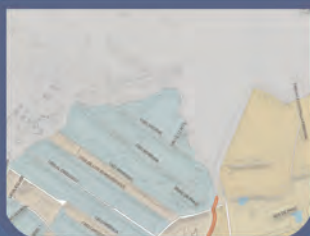
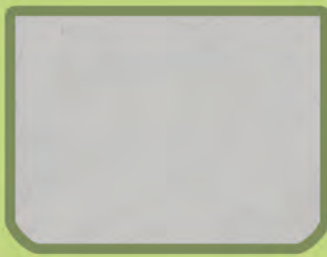








**Defensora del Vecino
de Montevideo**

A.S. Dra. Ana Agostino

Equipo técnico

Dra. Adelaida Entenza

A.S. Elena Goiriena

Mag. Virginia Fernández

Tec. Com. y RRPP Claudio Fernández

Est. Arq. Paulina Bertinat

Est. Antrop. Mariana Telechea

A.S. Cecilia Capel

Dr. Carlos Abellá

Tec. Com. Soc. y RRPP. Dayana Silveira

Tec. Adm. Javier Celigoi

Aux. Cont. Marianela Suárez

Equipo de Redacción

A.S. Dra. Ana Agostino

Dra. Adelaida Entenza

A.S. Elena Goiriena

*El Equipo de Redacción contó con el
aporte del conjunto de integrantes de
la DVM.*

Juan Carlos Gómez 1472. CP. 11000

Tel.: 0800 1616 – 2916 1616

defensoria@defensoriadelvecino.gub.uy

www.defensoriadelvecino.gub.uy

Diseño: www.glyphosxp.com

Depósito Legal: 366.241/15

ISSN: 2393-6169

Índice

CAPÍTULO 1.

Presentación	7
--------------------	---

CAPÍTULO 2.

Plan estratégico 2014.....	17
2.1. Fortalecimiento institucional para una mejora de la gestión	19
2.1.1. Ampliación y consolidación de un equipo de trabajo estable.....	19
2.1.2. Protocolo de Actuación Defensorial	22
2.1.3. Condiciones edilicias y de equipamiento	23
2.1.4. Otras acciones	23
2.2. La DVM como institución de DD.HH.: articulaciones y coordinaciones	25
2.2.1. Articulación y coordinación con gobierno departamental	25
2.2.2. Articulación y coordinación con red de instituciones públicas y privadas	27
2.2.3. Ámbitos de cooperación nacional e internacional	40
2.2.4. Estrategias de comunicación	48
2.3. Promoción y Educación en Derechos	52
2.3.1. Perspectiva de derechos y gestión departamental.....	52
2.3.2. Desarrollo de la Mediación Comunitaria desde la perspectiva de derechos	58

CAPÍTULO 3.

Gestión Institucional	61
3.1. Admisión y gestión de asuntos	62

3.1.1. Atención a la Ciudadanía	63
3.1.2. Asuntos ingresados en 2014	64
3.1.3. Notas y solicitudes en el marco de la gestión de asuntos....	75
3.1.4. Sugerencias y Recomendaciones.....	76
3.1.5. Informe anual	78
3.2. Defensoría Comunitaria	80
3.3. Sistema de Información de la Defensoría (SID)	87

CAPÍTULO 4.

Asignación y Ejecución Presupuestal	89
---	----

CAPÍTULO 5.

Proyecciones.....	93
Lista de Acrónimos	97

Presentación

El presente documento es el informe anual 2014 que la persona titular de la Defensoría del Vecino de Montevideo (DVM) debe rendir ante la Junta Departamental de Montevideo (JDM), hacer público y difundir ampliamente. De acuerdo con lo establecido en el decreto de creación, el mismo debe mencionar «las situaciones originadas en quejas y/o denuncias y los resultados de su actuación al respecto, así como las recomendaciones y sugerencias formuladas a las autoridades administrativas, pudiendo contener recomendaciones de carácter general» (Art. 15 del Decreto 34.844 de la Junta Departamental de octubre de 2013).

En líneas generales este documento presenta información sobre los antecedentes de la Defensoría, su marco legal e institucional, la actuación defensorial incluyendo las principales actividades llevadas adelante en relación con los asuntos presentados por la ciudadanía, información presupuestal y proyecciones para el futuro.

ANTECEDENTES:

La Defensoría del Vecino (DVM) fue creada por decreto de la Junta Departamental de Montevideo de diciembre de 2003. El primer Defensor fue electo en octubre de 2006 y comenzó sus funciones el 4 de diciembre del mismo año. En el año 2014 se dio la primera transición luego de un proceso abierto de nominaciones de candidatos y candidatas propuesto/as por los partidos políticos y por la sociedad civil, el que, guiado

por una comisión especial creada para tal fin y de acuerdo con las últimas modificaciones del decreto de creación de octubre de 2013 (Decreto 34.844 de la Junta Departamental), culminaron con una votación el día 2 de mayo de 2014 en el pleno de la Junta Departamental. La actual Defensora inició su gestión el 2 de junio. La transición fue un proceso planificado de trabajo conjunto durante el mes de mayo que incluyó reuniones con el equipo e intercambio en torno a las herramientas de uso interno y documentación de la Defensoría, entrevistas con la Intendenta de Montevideo, varios directores y directoras de departamentos así como con todos los alcaldes y alcaldesas. Cuando en diciembre de 2014 —fecha de cierre del presente informe— se cumplieron ocho años desde la creación de la Defensoría, esta había transitado por una renovación de su titularidad, cumpliendo con una de las características esenciales de las instituciones democráticas.



Anunciación de la Defensora del Vecino. Prof. Ana Olivera Intendenta de Montevideo, Dra. Ana Agostino Defensora del Vecino, Dra. Rosana Paredes Presidenta de la Comisión Especial para la selección de titular de la DVM, y Sr. Miguel Velázquez Presidente de la JDM. (foto aportada por la JDM)



El artículo 2º del decreto vigente establece que «La actuación de la Defensoría del Vecino deberá promover el respeto de los derechos humanos dentro del Departamento, el mejor cumplimiento de los servicios

departamentales y/o municipales y el logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión del gobierno departamental». Este es —en síntesis— el mandato de la Defensoría del Vecino.

Las Defensorías del Pueblo, tanto nacionales como locales, comenzaron a surgir en América Latina en la década del 80 durante la cual la mayoría de nuestros países se encontraba bajo regímenes autoritarios. La violación sistemática de derechos civiles y políticos permeó durante años la actuación de las Defensorías y en muchos casos fue la razón para su existencia. Los cambios políticos, sociales y económicos de las últimas décadas en la región también impactaron en los procesos de creación de Defensorías del Pueblo, en su actuación y cometidos, teniendo en cuenta que en la actualidad «se han instalado regímenes democráticos y los Estados se han visto permeados en mayor o menor grado, al menos por los más básicos derechos humanos tanto en sus objetivos, en su relación con los ciudadanos y en la extensión de los servicios a la comunidad».¹ Ello implicó que, sin desatender los desafíos constantes para la consolidación democrática y el ejercicio pleno de derechos civiles y políticos, incluyendo el justo tratamiento de situaciones resultantes de los años de regímenes autoritarios, las Defensorías fueron abarcando cada vez más un abanico de derechos referidos a la integralidad de la persona concebida en su individualidad, así como a diversos colectivos y a la ciudadanía en su conjunto.

DEFENSORÍAS LOCALES:

Este último aspecto es particularmente relevante para las Defensorías locales cuyo mandato se vincula a la gestión departamental y municipal, en tanto el ámbito de acción del segundo y tercer nivel de gobierno tiende a trascender problemáticas individuales y a estar referido a condiciones y servicios que impactan en el uso compartido del espacio pú-

¹ Milos, Juan Domingo: «Ciudadanía Activa y Defensorías del Pueblo». Ponencia presentada por J.D. Milos, Presidente del Capítulo Chileno de Ombudsman y Secretario General de ILO en el Seminario «Las Defensorías del Pueblo. Nuevos conceptos y perspectivas. Los desafíos del Siglo XXI», que tuviera lugar en octubre de 2014 en Vicente López, Provincia de Buenos Aires, Argentina.

blico. Los temas que en los ocho años de existencia de la Defensoría han tenido mayor presencia en los más de doce mil asuntos ingresados en forma de consultas, reclamos o propuestas dan cuenta de esta situación: arbolado, contaminación acústica, tributos, limpieza, vivienda, tránsito y transporte, alumbrado, vialidad-pavimento, saneamiento, control de las edificaciones, salubridad, ferias vecinales, fincas abandonadas, problemas de convivencia, tenencia de animales, plazas y parques, entre otros.

Las temáticas mencionadas muestran que la materia fundamental que motiva a la ciudadanía a presentarse ante la Defensoría es el espacio compartido en el territorio, los retos de la convivencia, la construcción colectiva de ciudad. En consecuencia, la actuación defensorial se ve desafiada a responder en función de la consulta, reclamo o propuesta específica —llevando adelante las acciones frente a la autoridad correspondiente y las que sean necesarias para contribuir hacia la mejor resolución de la problemática planteada— pero reconociendo la dimensión colectiva, global y compleja que cada asunto contiene. Es desde allí que la Defensoría puede aportar en varias dimensiones: en la mejora de la respuesta institucional a los temas que ya integran la agenda, en la ampliación de dicha agenda identificando aquellas situaciones que desde lo vivencial de quienes la presentan tienen la capacidad de transformarse en asuntos de política pública, y en la elaboración de propuestas normativas, legislativas y/o reglamentarias² de modo de favorecer el mejor tratamiento de dichos asuntos.

Esta concepción presenta el desafío de traducir los asuntos ingresados en temáticas y postulados propios de la «ciudadanía cívica, el gobierno urbano inclusivo, la prevalencia del interés público como valor fundamental de lo colectivo y de la vida social urbana».³ A la vez, este desafío está asociado al carácter multicultural de los Derechos Humanos, en el entendido que ninguna sociedad es homogénea, que conviven cultu-

² Art. 14, Numeral 10 del Decreto 34.844 (Atribuciones de la Defensoría del Vecino).

³ Correa Montoya, Lucas: «El derecho a la ciudad, el interés público y el desarrollo humano. Relaciones y complementariedades», *Bitácora* 13 (2), Universidad Nacional de Colombia, 2008, pp. 29-46. P. 29.

ras con particularidades y matices⁴, y que ello potencialmente puede agregar tensiones en la identificación y resolución de determinadas problemáticas. Esto es así en tanto diversas situaciones que se viven en un territorio compartido son visualizadas de distintas maneras por la población que lo habita, desde quienes las promueven como manifestaciones de disfrute y esparcimiento, hasta quienes exigen medidas de supresión de las mismas porque entienden que afectan derechos fundamentales. El desafío por lo tanto es cómo integrar esa diversidad en un espacio común, en el espacio público que compartimos, entendiendo al espacio público como plataforma de ejercicio de derechos, o punto de encuentro de un conjunto de derechos y deberes relativos a la calidad de vida, recreación, salud, disfrute en condiciones de igualdad y sin discriminación, convivencia pacífica, solidaridad, respeto al medio ambiente.

En la DVM trabajamos desde esta perspectiva, por lo que cuando una persona se presenta con una situación problemática, la que en primera instancia puede parecer acotada a su vivencia personal, la respuesta implica en primer lugar profundizar el conocimiento sobre la misma, considerar la multiplicidad de variables que pueden estar impactando, la definición del problema en términos que pueda ser abordado por la política pública y la búsqueda de posibles soluciones en una perspectiva interinstitucional con el fin de aportar hacia una solución equitativa y sustentable.

Trabajar desde esta perspectiva en un departamento que cuenta con 1.319.108⁵ habitantes requiere llevar adelante un trabajo sistemático, regular, con alta calificación de su personal, el que además de los conocimientos técnicos y profesionales en las áreas requeridas para responder a la diversidad de temáticas debería tener incorporada la perspectiva de Derechos Humanos en su accionar —o adquirirla a lo largo de su permanencia en la institución—, con habilidades para el trabajo interinstitucional como estrategia de análisis y construcción colectiva de políticas

4 Santos, Boaventura de Sousa: «Toward a multicultural conception of human rights», p. 44. http://www.ces.uc.pt/bss/documentos/toward_multicultural_conception_human_rights.pdf

5 Datos del Censo 2011 (INE, <http://www.ine.gub.uy/censos2011/index.html>).

públicas en respuesta a problemáticas complejas, con apertura hacia la investigación, tanto a nivel de la propia Defensoría como en articulación con las instituciones que tienen la generación y la transmisión de conocimientos como parte de su mandato.

Cuando asumí la titularidad de la DVM el 2 de junio de 2014 —y sin variaciones al momento de escribir este informe—, esta no contaba con personal propio ni se habían previsto mecanismos de contratación para su incorporación. Con excepción de la titularidad de la Defensoría las personas que trabajan en la institución lo hacen en calidad de pases en comisión (con permanencia asociada a la de la autoridad que lo otorga), pasantías (por un período máximo de 18 meses para el caso de UTU-CETP⁶ y de un año con opción a dos para las pasantías de la Universidad de la República-UDELAR, obtenidas en el marco del convenio de la Intendencia de Montevideo-IM con esa institución), o pagos por servicios, asociados a proveedores y no a cargos profesionales o técnicos como corresponde a la actividad que desempeñan.

PRIORIDADES

En función de esta situación, desde el comienzo de mi gestión dos han sido las prioridades planteadas para el período: (i) fortalecimiento de la institucionalidad, incluida la consolidación de un equipo permanente de la Defensoría, y (ii) un protocolo de actuación. La primera tiene que ver con aportar a una institucionalidad sustentable con un claro diseño organizacional, asignación de recursos y de personal necesarios para que la DVM pueda cumplir con su mandato independientemente de quién ocupe su titularidad, y con amplios acuerdos respecto a su ubicación en el marco del Estado y de lo que podría visualizarse como un sistema nacional de Derechos Humanos. A estos efectos al finalizar el año objeto de este informe se hizo un llamado a una consultoría que pudiera trabajar en esta línea, con el fin de presentar una propuesta para consideración de la Junta Departamental de Montevideo. La segunda, es decir el protocolo de actuación, persigue el objetivo de estandarizar y

optimizar las gestiones que realiza su personal, de modo de transparentar para el conjunto de la ciudadanía y las instituciones vinculadas cuáles son los servicios que presta la DVM, los principios generales que rigen su actuación, los derechos que se reconocen a las personas usuarias, los procedimientos asociados a las tareas que se realizan y a las gestiones que la ciudadanía puede presentar, así como información sobre plazos y deberes de todas las partes. La elaboración de este protocolo ha sido una de las tareas que ha implicado grandes esfuerzos de parte del equipo, y en el correr de 2015 estaremos seguramente en condiciones de difundirlo y aplicarlo en nuestra tarea cotidiana.

Teniendo estas dos prioridades como guía del trabajo —en particular en la segunda mitad del año—, y a pesar de las limitaciones en cuanto a personal y recursos, como en años anteriores la DVM ha trabajado en las áreas previstas en el Decreto. El presente informe dará cuenta de las acciones llevadas adelante, del número de asuntos ingresados y su distribución, de los resultados de la actuación en relación con los mismos, de las problemáticas que por su alta demanda se han priorizado y sobre los esfuerzos de articulación, coordinación y elaboración de propuestas (tanto a nivel nacional como internacional, en particular en la región de América Latina), de las actividades de promoción y educación en Derechos Humanos, de la presencia de la DVM en el territorio en articulación con los gobiernos municipales y otros actores, así como de desafíos pendientes y propuestas a implementar en el presente año.

Para el desarrollo de sus tareas la Defensoría cuenta con apoyo de la Junta Departamental, parte de cuyas instalaciones han sido cedidas para el funcionamiento de la DVM además de su responsabilidad en tareas administrativas, de apoyo logístico y otras que hacen parte del día a día de la Defensoría. El compromiso de mantener y mejorar una relación de cooperación con ediles y edilas con quienes ha habido reuniones en torno a temáticas de preocupación común, con servicios de la Intendencia con cuyos responsables se ha articulado la identificación de áreas que requieren nuevas formas de intervención o incluso aporte normativo, ha sido un factor fundamental para el desarrollo de nuestro trabajo. Lo ha sido también el esfuerzo de un grupo humano que cree en la Defensoría, en el rol de las instituciones de Derechos Humanos como garantes del

acceso igualitario a las condiciones que otorgan al conjunto de la ciudadanía el disfrute de una vida digna. Este grupo integra la Defensoría en situaciones diversas, pero comparte el compromiso, la voluntad de aportar, la confianza en su rol en la construcción de una institución al servicio de la población de nuestro departamento.

En el discurso de asunción el día 4 de junio de 2014 planteé «La Defensoría del Vecino, así como la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH) a nivel nacional, son actores sustanciales en la profundización de esa visión integrada de derechos, democracia, bienestar y sustentabilidad. De ahí la importancia de fortalecer la institucionalidad de estos instrumentos de Derechos Humanos con los que Uruguay se ha comprometido. Desde la Defensoría trabajaré para aportar a esta consolidación institucional a partir de un diálogo permanente con los distintos organismos, instituciones y organizaciones que el pueblo de Montevideo se ha dado a lo largo de su historia, y para ser un lugar de hospitalidad para todas las ciudadanas y ciudadanos de Montevideo».

Al presentar este octavo informe de la DVM y primero de mi gestión, reafirmo la necesidad de seguir avanzando en el fortalecimiento institucional y también la voluntad de que la Defensoría sea un espacio de hospitalidad. Hospitalidad se define como «amabilidad y atención con que una persona recibe y acoge a los visitantes o extranjeros en su casa o en su tierra»⁷. Esta definición claramente plantea que quien recibe abre su casa sin distinción, recibiendo también a quien no conoce, a quien es diferente. Entre los desafíos para el 2015 destaco la necesidad de profundizar esta apertura a lo que no sabemos o no conocemos en profundidad, a pensar colectivamente formas novedosas de responder a los problemas y retos de una ciudad y de un departamento en transformación, con una población que se va diversificando en sus orígenes y en sus aspiraciones, con nuevas manifestaciones culturales, nuevas formas de hacer. La Defensoría es un espacio privilegiado de recepción de una

diversidad de voces y miradas que pueblan nuestro departamento. Una de nuestras principales contribuciones es compartir, con las autoridades y con la población en su conjunto, las expectativas que recibimos y también las propuestas que se articulan a partir de ellas, confiando que en su implementación, como parte del entramado interinstitucional, se mejore la gestión gubernamental y en consecuencia la vivencia de todas las personas en el espacio compartido.

Ana Agostino

Plan estratégico 2014

Durante el año 2014 se realizó un intenso y participativo proceso de planificación estratégica institucional, el que comprendió la revisión del último plan estratégico (2009-2012) fijando las prioridades, el Plan de Trabajo Anual 2014 y su cronograma de implementación, así como un avance en cuanto a la definición de las líneas y objetivos prioritarios para el período 2015-2019.

En este proceso se definieron los siguientes objetivos para el año 2014, identificándose a su vez las prioridades para cada uno de ellos:

Objetivos	Objetivos específicos (prioridades 2014)
Objetivo 1. Avanzar hacia una gestión caracterizada por procesos de funcionamiento dinámicos, flexibles, eficientes y personalizados, que den respuestas a las demandas y necesidades de los vecinos y vecinas de Montevideo, desde la perspectiva de la promoción de derechos.	1.1. Fortalecer la estructura de recursos humanos de la Defensoría del Vecino. 1.2. Mejorar la actuación defensorial. 1.3. Mejorar las condiciones edilicias y de equipamiento en consonancia con la diversificación de acciones y aumento de personal. 1.4. Avanzar en el proceso de planificación estratégica para el período 2015-2019.

Objetivos	Objetivos específicos (prioridades 2014)
Objetivo 2. Avanzar en la consolidación de la Defensoría del Vecino como institución departamental de defensa y promoción de los Derechos Humanos.	2.1. Avanzar en la consolidación de procesos de articulación y coordinación más eficientes con el Gobierno departamental. 2.2. Avanzar en la consolidación de ámbitos de articulación y coordinación con una amplia red de instituciones públicas y privadas. 2.3. Sostener y acrecentar ámbitos de cooperación nacional e internacional para el fortalecimiento de la Defensoría. 2.4. Mejorar la visibilización de la gestión de la Defensoría del Vecino en el departamento.
Objetivo 3. Aportar a la promoción y educación en derechos ciudadanos, en coordinación con diversos actores públicos y privados, vinculados a la defensa de derechos.	3.1. Aportar a la difusión de la perspectiva de derechos en relación con la temática departamental y municipal. 3.2. Desarrollo de la Mediación Comunitaria como herramienta de promoción de derechos y restitución de relaciones comunitarias habilitadoras de una convivencia respetuosa.

El **Plan de Trabajo Anual 2014** profundizó en diversas áreas de trabajo ya iniciadas, incorporando a su vez nuevas líneas de acción, en la perspectiva de responder a las prioridades identificadas en la presente gestión. En este sentido, se dio continuidad a los procesos de fortalecimiento institucional y de gestión, a la consolidación de la mediación comunitaria como una línea estratégica prioritaria y a la promoción y educación en derechos. Entre las nuevas estrategias de acción se incluyen la institucionalización del enfoque de derechos, así como el diseño e implementación de una política institucional de género, con el objetivo de *«transversalizar la gestión institucional de la DVM con la perspectiva de género, como elemento sustancial para el logro de la inclusión de la equidad de género en sus distintos ámbitos internos, y la contribución de la transformación y promoción de nuevos enfoques en la gestión pública»*.

2.1. Fortalecimiento institucional para una mejora de la gestión

A los efectos de avanzar hacia una buena gestión caracterizada por procesos de funcionamiento dinámicos, flexibles, eficientes y personalizados (Objetivo 1) el fortalecimiento institucional es visto como un requisito fundamental. Las dos grandes áreas priorizadas en este marco fueron: **la ampliación y consolidación de un equipo de trabajo estable y el protocolo de actuación defensorial.**

2.1.1. Ampliación y consolidación de un equipo de trabajo estable

Esta prioridad en el inicio de esta nueva gestión institucional responde a que la Defensoría no cuenta con personal propio. Desde su creación las personas que han prestado funciones han tenido distintas procedencias, fundamentalmente pases en comisión de la Intendencia de Montevideo y pasantes de UTU-CETP. Durante esta gestión, por acuerdo con la Intendencia de Montevideo, se concretaron dos pases en comisión de la Administración Central y dos pasantes de la Universidad de la República, concretamente de las carreras de Arquitectura y Antropología, en el marco del convenio entre la IM y la UDELAR. Todas estas formas de inserción en la tarea de la DVM tienen sin embargo limitaciones en el tiempo, ya sea por los plazos propios de los convenios (las pasantías de UTU-CETP tienen un plazo máximo de 18 meses y las de la UDELAR son por un año con opción a dos) o por cambios en las autoridades que otorgan los pases, más allá del retorno voluntario de funcionarios o funcionarias a sus lugares de origen. Al culminar el período de este informe se contaba con un pase en comisión de la IM, uno del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), uno del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), tres pasantes de UTU-CETP, dos pasantes de la UDELAR y tres personas cumpliendo tareas pagas directamente de la partida asignada a la Defensoría. En estos casos no se ha logrado por el momento firmar contratos aun cuando esta ha sido una de las prioridades de esta gestión. Esta diversidad de origen, de permanencia, de ingresos y de relación de dependencia laboral conspi-

ra contra la constitución de un funcionariado estable con sentimiento de pertenencia, lo que redundaría en un mejor funcionamiento de la institución y del cumplimiento de su mandato. Con el fin de aportar a la transformación de esta situación mediante la presentación de una propuesta a ser analizada por la Junta Departamental de Montevideo, se hizo un llamado a una consultoría para una propuesta de fortalecimiento institucional.

LLAMADO PARA DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Entre los meses de noviembre y diciembre de 2014 se llevó adelante el proceso de convocatoria y selección de postulaciones para la asistencia técnica profesional, habiéndose recibido once expresiones de interés. La selección final se realizó a mediados del mes de diciembre. El producto esperado de la consultoría es la elaboración de una propuesta para el fortalecimiento institucional, fundamentalmente en lo que tiene que ver con recursos y personal necesarios para la Defensoría del Vecino de Montevideo, además del diseño organizacional, que será presentada frente a la Junta Departamental.

CONSOLIDACIÓN INTERNA DEL EQUIPO

Para el mejor funcionamiento interno se instaló un espacio de **reuniones semanales** del equipo general como metodología de aprendizaje colectivo, construcción de criterios comunes, resolución de asuntos más ágil e integral, y apropiación y compromiso institucional general. Del mismo modo, se instalaron reuniones periódicas del Área de Admisión para la supervisión de reclamos y gestión de herramientas de atención al público, en tanto quienes la integran son pasantes de UTU-CETP que permanecen en funciones por períodos limitados. La rotatividad permanente de quienes atienden y/o derivan los asuntos ingresados a la institución requiere de una tarea sostenida de aprestamiento sobre el rol y la función a desarrollar por parte del resto del equipo, lo que impide un acumulado en el Área más allá de las herramientas de gestión diseñadas.

A efectos de analizar y mejorar las funciones y tareas desarrolladas por el equipo, y con el fin de elaborar una propuesta de requerimientos de personal estable para la institución, se desarrolló un proceso de sistematización de los **términos de referencia individuales** visualizando tareas y roles desempeñados, así como una **autoevaluación pautada** al culminar el año, como herramienta de revisión del desarrollo institucional, en diálogo y acompañamiento particular por parte de la Defensora.

Este proceso de autoevaluación se caracterizó por su dimensión exploratoria/piloto, no exhaustiva, con una metodología que se estructuró en forma combinada de fuentes escritas (pauta con preguntas orientadoras) y de entrevistas directas con la Defensora.

Como principales resultados de la sistematización de este proceso de autoevaluación, se destacó:

- Una valoración altamente positiva a la implementación de instancias de este tipo, como estrategia participativa orientada a un mejor desempeño personal y consecuentemente de la gestión institucional, desde la perspectiva del propio equipo involucrado en el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría.
- La necesidad de generar instancias de capacitación y formación continua a fin de contribuir a la mejora de la gestión en general y de los recursos humanos en particular.
- La importancia y valoración de los espacios de intercambio y procesos participativos habilitados.
- La formulación de propuestas concretas por parte del equipo, tanto para los aspectos de funcionamiento, de infraestructura, mejora de la gestión, así como de desarrollo de las diferentes áreas.

Como **desafíos generales** se citaron: avances en la institucionalidad, incremento del presupuesto institucional, necesidad de adecuaciones en cuanto a equipamiento, mobiliario, condiciones edilicias y servicios de informática conforme a las necesidades del equipo de trabajo.

En tanto la **capacitación del personal** es un elemento de gran valor para la gestión institucional, se favorecieron y propiciaron las siguientes instancias de capacitación:

- Atención al público (Gestión de reclamos complejos)
- Mediación Comunitaria
- Comunicación y Derechos Humanos (Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman-COMFIO)
- Transversalización institucional en género (Red Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO): Elaboración de Política institucional de Género a implementar durante el año 2015
- Manejo de herramienta Por mi Barrio (Organización Civil DATA, responsable de herramienta en convenio con IM)

2.1.2. Protocolo de Actuación Defensorial

Durante el segundo semestre del año 2014 la DVM se abocó a la reformulación del protocolo de actuación existente, en tanto el mismo se circunscribía a la gestión de asuntos. En el contexto de priorización del fortalecimiento institucional la reformulación e implementación de un **Protocolo de Actuación Defensorial** ha sido entendida como un componente ineludible en la consolidación de la institucionalidad, en tanto instrumento fundamental para establecer un criterio común, uniforme y homogéneo de actuación así como estándares mínimos de calidad y principios básicos de gestión.

A tal fin, se han realizado considerables avances en el diseño de un documento preliminar que responde al objetivo de estandarizar y perfeccionar los procedimientos de actuación y gestión de la DVM con miras a garantizar un efectivo cumplimiento de sus competencias, atribuciones y fines. Entre otras tareas se han consultado materiales de avance

elaborados previamente en la Defensoría, se han solicitado y analizado protocolos a otros organismos y defensorías de Uruguay, de la región y de otros países, y se han elaborado propuestas sobre las que ha habido consultas e intercambios en el equipo. La culminación del documento que establecerá los lineamientos que regirán las actuaciones formales y procedimentales de la DVM se encuentra prevista para el primer semestre del 2015.

2.1.3. Condiciones edilicias y de equipamiento

El fortalecimiento institucional también requiere avances en la mejora de las condiciones edilicias y de equipamiento actuales. A estos efectos, a lo largo del año se ha realizado un seguimiento permanente de la situación del local donde funciona la DVM, teniendo en cuenta que el mismo se encuentra en una casa —que alberga también varios servicios de la JDM— pendiente de expropiación por parte de la IM, y en la que están previstas reformas necesarias para el buen funcionamiento y la atención al público. Entre otras acciones se presentaron solicitudes de informe respecto a la situación arquitectónica del bien, además de la incorporación de un recurso humano con responsabilidad en esta tarea. También existen necesidades de equipamiento electrónico para el normal funcionamiento las que por el momento no han podido ser cubiertas.

2.1.4. Otras acciones

En el correr del año se realizaron otras acciones y se obtuvo información relevante en relación con la institucionalidad de la DVM.

- **Solicitud de asesoramiento a la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)** Con el objetivo de determinar la correcta interpretación y aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la información pública y de protección de datos personales, particularmente en relación al adecuado tratamiento y difusión de la información compilada y sistematizada por la DVM en el marco de sus actuaciones, se presentó una consulta jurídica ante la UAIP,

órgano especializado en la materia. La consulta fue realizada en el mes de agosto, encontrándose en proceso de análisis y resolución por parte de la UAIP al finalizar el período al que corresponde este informe.

■ ***Dictamen del Tribunal de Cuentas respecto a la DVM***

En lo concerniente a los aspectos presupuestarios cabe mencionar la consulta realizada por la JDM a la División Jurídica del Tribunal de Cuentas, a través de su contadora delegada, relativa entre otros puntos a clarificar si la DVM es un órgano Ordenador de Gastos. La mencionada División se expidió el 24 de noviembre de 2014, concluyendo que del estudio del Decreto N° 34.844 de la Junta Departamental (decreto que reglamenta la DVM), si bien surge que la DVM tiene independencia funcional debiendo realizar su actividad con la más amplia autonomía técnica, no existe ninguna norma que le asigne competencia para disponer gastos, no es ordenador primario de gastos porque no es un jerarca máximo del Gobierno Departamental, ni tampoco ordenador secundario puesto que ninguna norma objetiva de derecho le ha otorgado tal calidad. El dictamen incluye sugerencias respecto a modificaciones en la asignación de las líneas presupuestarias correspondientes a la partida de la Defensoría del Vecino a ser consideradas en el próximo presupuesto.

■ ***Consulta ante Oficina Nacional de Servicio Civil***

En el mes de noviembre se mantuvo una instancia de intercambio con autoridades de la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSC) y del Observatorio de la Gestión Humana del Estado (entidad dependiente de la ONSC), a efectos de recoger algunas orientaciones relativas a los vínculos laborales en materia de función pública, régimen de ingreso, aspectos formales y procedimentales, entre otros.

2.2. La DVM como institución de DD.HH.: articulaciones y coordinaciones

En el marco del Plan estratégico se entendió que las articulaciones y coordinaciones con una diversidad de actores son elementos fundamentales para la consolidación de la Defensoría del Vecino como institución departamental de defensa y promoción de los Derechos Humanos, dado el carácter complejo y multidimensional de los asuntos que ingresan.

2.2.1. Articulación y coordinación con gobierno departamental

Durante el año 2014 se llevaron adelante varios procesos de articulación y coordinación con la Junta Departamental, la Intendencia de Montevideo y los Gobiernos Municipales. Esta articulación supuso múltiples reuniones con diferentes instancias y áreas tendientes a la búsqueda de estrategias de acción conjunta en el marco de las competencias de cada institución, tanto en asuntos que tienen que ver con el propio funcionamiento de la Defensoría como respecto al abordaje de diversas temáticas presentadas desde la ciudadanía.

En cuanto al primer aspecto cabe destacar las reuniones realizadas con diversas áreas de la Junta Departamental de Montevideo (Presidencia, Secretaría General, Área Financiero-Contable, Área Jurídica) en relación con aspectos de funcionamiento tales como procedimientos jurídicos, administrativos o contables, gestión de recursos humanos, ejecución presupuestaria de la partida, así como aspectos interpretativos en relación al marco normativo y alcance de las competencias de la DVM. En lo que tiene que ver con iniciativas para aceitar los mecanismos de trabajo conjunto con la IM se destacan los avances en las articulaciones con Pro-Secretaría, Departamento de Recursos Financieros, los Servicios de Contralor de la Edificación, Central de Inspección General, Instalaciones Mecánicas y Eléctricas, Escribanía, Catastro y Avalúo, Contralor de Conductores, entre otros.

En relación con el segundo aspecto, es decir el abordaje articulado de determinadas temáticas en el entendido de que son áreas que requieren una gestión compleja y en algunos casos modificación normativa, se ha trabajado con los distintos niveles de la administración, se ha ido profundizando a su vez los espacios de intercambio con las autoridades de los Gobiernos Municipales así como con los Concejos Vecinales, además de llevar adelante una estrategia de consulta y coordinación con instituciones que, aun estando fuera del ámbito departamental y municipal, tienen competencias en los temas de referencia. Los temas más trabajados en articulación directa con los gobiernos municipales han sido contaminación acústica y actividad nocturna (Municipio B y CH), fincas abandonadas (Municipios B y C), basurales, iluminación (Municipio F). Se han recibido a su vez invitaciones de Concejales Vecinales para la participación de la DVM en el abordaje de algunas preocupaciones de vecino/as, en particular facilitando la articulación con las autoridades correspondientes, tanto del gobierno departamental como nacional en los casos en que se entendió necesario (Concejale/as del Centro Comunal Zonal (CCZ) 16, en relación con contadores de la Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE); Concejale/as del CCZ 2, en relación con Refugio MIDES). También se recibieron invitaciones para presentar ante el Concejo Vecinal o ante asambleas de vecinos la labor de la Defensoría (invitación de Concejal del CCZ 18 —actividad realizada con Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA)— y de Concejal Municipal del Municipio CH —asamblea con vecinos convocada por Concejal)—.

La DVM recibió varias invitaciones de parte del gobierno departamental para aportar, desde la experiencia acumulada, a debates sobre temáticas relacionadas con la gestión y la calidad de vida de la población del departamento. Se destacan las siguientes instancias:

DIÁLOGOS ABIERTOS: MÁS PARTICIPACIÓN, MEJOR DEMOCRACIA, CONSTRUYENDO FUTURO

La Defensoría del Vecino participó en las instancias de debate entre actores locales, gubernamentales y no gubernamentales en el marco de este ciclo organizado por la Intendencia y los Municipios de Montevideo en el mes de agosto de 2014.

JORNADAS ESPACIOS PÚBLICOS DE MONTEVIDEO

Estas jornadas fueron organizadas en los meses de julio, agosto y septiembre promoviendo el diálogo «entre múltiples miradas, disciplinas y posiciones sobre el espacio que ha definido la estructura, la dinámica y el crecimiento de Montevideo y el que ha marcado su diferencial como ciudad». Además de la actividad de apertura se organizaron tres jornadas en torno a: «El escenario urbano en transformación», «Espacios públicos y cultura ciudadana» y «Patrimonio y espacios públicos»⁸. La titular de la Defensoría del Vecino fue invitada a participar del video preparado para la jornada sobre Espacios públicos y cultura ciudadana (12 de setiembre) (<https://www.youtube.com/watch?v=4VPwppYCvkY&feature=youtu.be>)

2.2.2. Articulación y coordinación con red de instituciones públicas y privadas

La DVM asume la interinstitucionalidad como un componente inherente de su gestión y desarrollo institucional. A partir de esta concepción ha promovido (en algunos casos) o integrado (en otros) diversos espacios, generados en torno a múltiples problemáticas o desafíos presentes en la ciudad que requieren para su superación una formulación, construcción y ejecución de soluciones en forma conjunta por parte de instituciones del ámbito público y privado. Para ilustrar este punto se incluye en esta sección información sobre algunas de las iniciativas más relevantes llevadas adelante en torno a diversas temáticas tales como fincas abandonadas, Síndrome de Diógenes, tenencia responsable de animales, ruido social generado por locales de esparcimiento nocturno, nocturnidad y juventud, entre otras. Se incluye también información sobre articulaciones regulares con ciertas instituciones con las que se han trabajado diversos asuntos. En los casos en que se firmaron convenios específicos de cooperación se incluye información al respecto.

TEMÁTICAS:

■ Grupo Interinstitucional de Fincas Abandonadas

Este grupo funciona desde el año 2009 con una integración estable de las siguientes instituciones: Intendencia de Montevideo (IM), Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA), Instituto del Niño y del Adolescente (INAU), Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Municipios B y C y Defensoría del Vecino de Montevideo. En este ámbito, durante el año 2014, se desarrollaron varias actividades de relevancia:

- Ejecución y presentación de la investigación «IVABC-Relevamiento, conceptualización y caracterización de inmuebles visiblemente abandonados en los municipios B y C». El objetivo general de la misma fue «aportar las bases para un posible registro de inmuebles abandonados, que sirva para intervenciones de recuperación del stock habitacional de nuestro país». En el marco de un llamado abierto a propuestas la investigación fue desarrollada por la Asistencia Técnica de los Arq. Mariana Ures y Gonzalo Bustillo. (www.defensoriadelvecino.gub.uy) (La investigación se desarrolló durante los meses de enero y febrero de 2014)
- Presentación pública del 4º título de la serie de la DVM Derechos Humanos en las Políticas Públicas, «Fincas abandonadas. Respuestas interinstitucionales para un fenómeno urbano de afectaciones múltiples». Con una participación de aproximadamente 120 personas se realizaron paneles de presentación y discusión con autoridades nacionales, del gobierno departamental, de gobiernos municipales de Montevideo y del Parlamento Nacional. Las temáticas abordadas fueron el proyecto de ley «Inmuebles declarados judicialmente en abandono», la investigación sobre fincas visiblemente abandonadas en Municipios B y C y la propuesta de instalación de un programa presupuestado para el tratamiento de la problemática. (Julio de 2014)



Fincas abandonadas

Respuestas interinstitucionales
para un fenómeno urbano de
afectaciones múltiples.

Serie Investigaciones:

DERECHOS HUMANOS EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS. N° 4



Tapa de publicación sobre fincas abandonadas.

- Presentación de resultados parciales de la Investigación a servicios de IM (Departamentos de Recursos Financieros y Acondicionamiento Urbano) y otras instituciones (MVOTMA) a efectos de promover la actuación de los distintos organismos involucrados en relación con inmuebles visiblemente abandonados según deudas que superan el valor catastral, inmuebles con riesgo inminente desde lo estructural, e inmuebles propiedad del estado respectivamente. (Agosto y setiembre de 2014)
- Reunión con vecinos y vecinas integrantes de la Mesa Local de Convivencia y Seguridad Ciudadana (MLCSC-Ministerio del Interior) de Ciudad Vieja preocupado/as por el tema de fincas abandonadas.
- Presentación de proyecto ante Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC-UDELAR) para la extensión de la investigación ya realizada en el año 2014 al territorio del municipio CH. Este proyecto, presentado conjuntamente con el equipo responsable del estudio, pretende como resultado la ampliación del conocimiento sobre inmuebles visiblemente abandonados, tanto en lo que tiene que ver con la presencia y caracterización de los mismos en los tres municipios (B, C y CH), como con la profundización del conocimiento respecto a la actual respuesta de las políticas públicas a esta problemática.
- Diseño en el marco del Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas de los elementos principales para la instalación de un Programa Interinstitucional de ejecución a ser integrado en el próximo presupuesto quinquenal nacional: «Inclusión social y recuperación de fincas abandonadas en áreas centrales de Montevideo».

■ **Comisión interinstitucional sobre Síndrome de Diógenes**

La DVM promovió la instalación de esta instancia de articulación en el año 2008 a partir de que, tanto el Síndrome de Diógenes como los trastornos de acumulación compulsiva de animales, comenzaron a aparecer en consultas y reclamos de la ciudadanía. La actuación

en torno al tema mostró que el Síndrome de Diógenes o Trastorno de Acumulación compulsiva de residuos orgánicos e inorgánicos que en muchas oportunidades se presenta asociado con el Síndrome de Noé (o trastorno de acumulación compulsiva de animales a los cuales no se les presta el cuidado necesario), requiere la generación de información específica, debate y formas articuladas de respuesta a estos fenómenos, identificados a su vez como problemas de salubridad pública. La temática ha estado presente en informes anuales anteriores, además de que en el año 2012 se realizó una publicación específica sobre la misma («Síndrome de Diógenes. Impactos en el sujeto, la comunidad y los abordajes estatales». Serie Investigaciones: Derechos Humanos en las Políticas Públicas. No. 3). (www.defensoriadelvecino.gub.uy)

Durante el año 2014 la Defensoría mantuvo su marco de actuación en torno a estas temáticas, tanto en lo que hace a su participación en la comisión interinstitucional como en la atención e investigación de casos concretos que se presentan ante la institución. Ha coordinado a su vez con la Comisión Nacional Honoraria de Bienestar Animal (CONAHOBA) y en algunos casos directamente con el Servicio de Salubridad de la División Salud de la IM. Como resultado de las acciones de 2014 la Defensoría entiende que es necesaria la profundización del trabajo de la comisión, retomando el objetivo inicial que se orientaba a *«elaborar un Protocolo de actuación integral como dispositivo para una intervención efectiva, basada en la articulación inter-institucional para la prevención, detección, actuación oportuna, atención y control evolutivo»*⁹. Como se plantea en la publicación de referencia «Las recomendaciones elaboradas por esta Comisión trascendían la fase del Operativo, pero finalmente los cambios en el abordaje pudieron concretarse principalmente en esta fase, es decir, durante el operativo e inmediatamente después, pero no a largo plazo»¹⁰. El seguimiento de lo/as pacientes luego del operativo es entonces uno de los desafíos pendientes, así como poner en mar-

9 «Síndrome de Diógenes. Impactos en el sujeto, la comunidad y los abordajes estatales. Serie Investigaciones: Derechos Humanos en las Políticas Públicas. No. 3, p. 64.

10 Ídem, p. 65.

cha una respuesta pública a las situaciones de animales sin dueño o cuyos dueños no ejercen una tenencia responsable, particularmente en lo que tiene que ver con lugares de acogida, ya sea transitoria o permanente.

■ **Contaminación acústica asociada a lugares de esparcimiento nocturno - Ruido social**

La DVM ha desarrollado una estrategia de difusión, investigación y articulación sobre Contaminación Acústica en el departamento, teniendo en cuenta que desde el comienzo de su actuación la misma ha estado entre las temáticas más reclamadas. El principal antecedente es la publicación en el año 2012 de la investigación «Contaminación Sonora y Derechos Humanos». Serie Investigaciones: Derechos Humanos en las Políticas Públicas. No. 2. (www.defensoriadelvecino.gub.uy)

A lo largo del 2014 se profundizó en esta temática en base a una serie de actuaciones y articulaciones en materia de contaminación sonora proveniente de locales de esparcimiento de actividad nocturna (bares, boliches y pubs). Esta iniciativa responde al importante número de asuntos presentados ante la Defensoría por parte de ciudadanos y ciudadanas que ven afectados sus derechos, particularmente por la permanencia de gran cantidad de personas en las veredas circundantes a los distintos locales, en muchos casos por tiempos prolongados. Durante el segundo semestre del año 2014 se llevaron adelante reuniones y articulaciones con miras a profundizar el conocimiento de este fenómeno y esbozar posibles soluciones contemplando las perspectivas de los diversos actores involucrados. Responden a esta iniciativa los intercambios mantenidos con Servicio Central de Inspección General, Contralor de la Edificación y Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas de la Intendencia de Montevideo, autoridades del Municipio B, Ministerio del Interior (Policía Comunitaria y Seccional 5ta. de Policía); autoridades del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, Fiscal de Corte y Procuraduría General de la Nación, Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo y Junta Departamental de Montevideo.

El resultado de estos intercambios se sintetizó en un documento de presentación y propuesta, el que fue entregado en diciembre a diversas autoridades de la Junta Departamental, Intendencia y Municipios de Montevideo así como al Jefe de Policía Comunitaria de Montevideo. En dicho documento se sugiere abordar el fenómeno desde dos líneas de actuación:

- Revisión, actualización y formulación de normativas.
- Sensibilización y promoción de una convivencia respetuosa de los distintos derechos exigibles con el desarrollo de la actividad.

Para cada una de estas líneas se presentaron **sugerencias** para seguir elaborando en conjunto y de acuerdo con las responsabilidades de cada organismo. A continuación se presenta una síntesis:

- Modificación de horarios, tanto de funcionamiento de locales como de venta de alcohol con distinción entre permisos dentro y fuera del local.
- Revisión de los bajos costos de las multas que inhibe la capacidad punitiva real.
- Incorporación del *ruido social* como parte de las condiciones de habilitación y viabilidad de uso.
- Revisión, armonización y actualización de la normativa departamental.
- Evaluar la posibilidad de identificar zonas preferenciales para la habilitación de actividades nocturnas con horarios más prolongados.
- Evaluar y resolver posibles Zonas Acústicamente Saturadas por acumulación de denuncias y reclamos.
- Control efectivo de la venta de alcohol por parte de almacenes, quioscos y otro tipo de locales comerciales a partir de la 0 hora.
- Investigación académica sobre el fenómeno a los efectos de identificar causales, sus diversas manifestaciones y posibles alternativas en una perspectiva de convivencia.

- Instalación de un Grupo de Trabajo inter-actores, para plantear la realidad de la convivencia, problematizar y recoger propuestas. (En relación con esta sugerencia se mencionó que el Municipio B se ofreció como piloto, además de la necesidad de tener en cuenta el Convenio «Nocturnidad, Recreación y Juventud» como marco y respaldo para las acciones a realizar por parte de este grupo de trabajo).
- Difusión pública de la temática en tanto fenómeno que preocupa a las autoridades departamentales y municipales y sobre la que se está desarrollando una línea de trabajo concreta, convocando a la ciudadanía a sumar propuestas.
- Audiencias públicas territoriales para incorporar todos los actores del territorio en el tratamiento y solución de la problemática.

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL SOBRE NOCTURNIDAD, RECREACIÓN Y JUVENTUD

En el marco de esta misma estrategia la DVM se integró al grupo de trabajo sobre **Nocturnidad, Recreación y Juventud**, convocado inicialmente por la Presidencia de la Junta Departamental de Montevideo y el Instituto de la Juventud del MIDES, con el propósito de promover espacios y hábitos recreativos saludables, seguros y eficientes para todas las personas en general, pero muy especialmente para las personas jóvenes.

Como resultado de este proceso el 26 de noviembre de 2014 se firmó el **Convenio Marco** entre el Ministerio del Interior, el Ministerio de Desarrollo Social-Instituto Nacional de la Juventud, Administración de Obras Sanitarias del Estado (OSE), Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), Instituto del Niño y del Adolescente del Uruguay (INAU), Intendencia de Montevideo, Junta Departamental de Montevideo, Junta Nacional de Drogas, Junta Departamental de Drogas de Montevideo, la Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV), y la Defensoría del Vecino de Montevideo. El objetivo general del convenio es establecer un



IMAGINATE

CONCURSO DE IDEAS PARA MEJORAR LA NOCHE

Las 5 mejores ideas pueden ganar hasta \$50mil en efectivo, viajes alrededor del mundo y tablets de última generación. Tenés tiempo para presentar tu proyecto hasta el 31 de enero de 2015.

Pueden participar del concurso todas las personas mayores de 14 años.

Inscripciones, bases y condiciones en www.juntamvd.gub.uy y www.inju.gub.uy

Afiche de convocatoria Concurso de Ideas Imaginate.



ámbito de actuación conjunta en actividades de interés común, principalmente avanzar estratégicamente en los principios y líneas de trabajo de cara a la construcción de una estrategia departamental articulada en nocturnidad, recreación y juventud, así como acciones para mejorar la calidad de la noche juvenil y adolescente montevideana, en un contexto de respeto de los derechos de todos los ciudadanos y ciudadanas. Este convenio ha sido suscrito a su vez, en calidad de terceros, por las siguientes empresas e instituciones: Centro de Fabricantes de Licores, Fábrica Nacional de Cervezas, Centro de Almaceneros Minoristas, Baristas y Autoservicistas y Afines del Uruguay (CAMBADU), y el Instituto Nacional de Vitivinicultura (INAVI).

Como primera actividad relevante, en el mes de diciembre se lanzó el Concurso público abierto «Imaginate», convocando a propuestas innovadoras sobre juventud y recreación en la noche. El objetivo del llamado fue identificar y premiar ideas que mejoraran la calidad de la recreación de las personas adolescentes y jóvenes durante sus salidas nocturnas, en un marco de convivencia y respeto. El plazo otorgado para la presentación de propuestas fue febrero de 2015.

INSTITUCIONES:

■ **Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo**

Tanto la INDDHH como la DVM comparten la categorización de «Institución Ombudsman» o «Defensorías del Pueblo», teniendo la primera un mandato a nivel nacional y la segunda a nivel departamental y municipal. En virtud de sus respectivos marcos normativos, ambas instituciones tienen encomendado llevar adelante procesos de coordinación y cooperación en razón de sus cometidos¹¹. En ese sentido, la articulación y colaboración es permanente.

¹¹ Conforme a lo dispuesto por los Arts. 8 y 14.3 del Decreto de la Junta Departamental de Montevideo No. 34.844 y por el Art. 10 de la Ley No. 18.446.

En el año 2014, con miras a fortalecer e institucionalizar la cooperación existente, se acordó celebrar un convenio de cooperación cuya elaboración estaba en trámite al finalizar el año y que será firmado en 2015.

Como parte del trabajo articulado a lo largo del año entre ambas instituciones se destaca el tratamiento de diversas cuestiones y asuntos como:

- ***Gestión de residuos y su vinculación con los derechos de las personas que forman parte del sector de la población dedicada a la recolección y clasificación de residuos***, a partir de un reclamo presentado ante la INDDHH por parte de Unión de Clasificadores de Residuos Urbanos Sólidos (UCRUS) en relación con la política del gobierno departamental de instalación de contenedores herméticos y el establecimiento de zonas de exclusión, particularmente Ciudad Vieja.¹²
- ***Situaciones específicas en materia de discriminación***, las que fueron presentadas mediante denuncia de las personas involucradas ante la INDDHH y derivadas por esta institución a la DVM a efectos de determinar si las mismas se enmarcaban dentro de sus competencias y ámbito orgánico de actuación.
- ***Prohibición de discriminación en locales en los cuales se celebre un espectáculo público y/o se ofrezca un servicio al público***, con el propósito fundamental de avanzar en una propuesta normativa que contemple las condiciones admitidas y las condiciones prohibidas para el acceso o permanencia de las personas en estos locales, a fin de prevenir, y en su caso, sancionar, las situaciones de discriminación persistentes.

12 Resolución N° 2528/14 aprobada por la Intendencia de Montevideo el 20 de junio de 2014 por la que se resuelve excluir de las zonas habilitadas para el ingreso y circulación de Clasificadores y personas que realizan similares actividades, a la zona ubicada dentro del Municipio B, delimitada por: Rambla Gran Bretaña, Rambla Francia, Ing. Juan Monteverde, Rambla Franklin D. Roosevelt, Rambla 25 de Agosto de 1825, Juncal, Liniers, Ciudadela hasta la Rambla.

- **Política de género**, que implicó la creación de un equipo de trabajo conjunto para la participación en la capacitación sobre transversalización institucional de género brindada en el marco de la Red de Defensorías de Mujeres de FIO.
- La DVM participó en la **III Asamblea Nacional de Derechos Humanos**, la que se celebró en la ciudad de Florida el 6 de junio de 2014 y tuvo como objetivo presentar el plan estratégico de la INDDHH y generar un espacio de intercambio tanto con otras instancias gubernamentales como con la sociedad civil, en torno a tres ejes prioritarios: acceso a justicia, promoción de la igualdad de trato y la no discriminación y la promoción del enfoque de derechos humanos en las políticas públicas.

■ URSEA

Durante el año 2014, la Unidad Reguladora de los Servicios de Energía y Agua (URSEA) y la Defensoría del Vecino realizaron una serie de actividades conjuntas en torno al rol de ambas instituciones en la construcción de ciudadanía y en la promoción de derechos. Bajo este marco se desarrolló la actividad *¿Cómo se genera, desde las instituciones públicas, cultura en derechos ciudadanos y por cuáles medios?* presentada el 10 de setiembre en el Día del Futuro, organizado por el matutino La Diaria. Con análogos objetivos, y en respuesta a una invitación del Concejo Vecinal del Centro Comunal Zonal No. 18, el 17 de noviembre se desarrolló una presentación institucional y diálogo abierto con el Concejo Vecinal Ampliado de dicho Centro Comunal Zonal. Ambas actividades contaron con el aporte de **Acción Urbana**, equipo de intervención urbana y gestión cultural, que permitió realizar las distintas presentaciones con una metodología innovadora.

Marcador actividad en CCZ 18.



- **Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES).**
- En el ámbito de las articulaciones interinstitucionales, en diálogo con el **INMUJERES**, se estableció un mecanismo de articulación para el intercambio y seguimiento de la información y noticias que se publican en los respectivos espacios virtuales institucionales, de forma de potenciar su difusión y socialización.
- **Aportes al proceso de elaboración del informe nacional de seguimiento de CEDAW para el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de Naciones Unidas:** En respuesta a la solicitud recibida del Ministerio de Relaciones Exteriores y del INMUJERES del Ministerio de Desarrollo Social, en tanto responsables de la Comisión Interinstitucional para cuestiones de género en el ámbito internacional, y en el marco del proceso de elaboración del informe nacional sobre nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos por el país, la DVM remitió una descripción y análisis de la actuación institucional en materia de género.

2.2.3. Ámbitos de cooperación nacional e internacional

- Desde el año 2007 la DVM integra la **Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)** así como las redes temáticas de mujeres y comunicación. Durante el año 2014 participó de la XIX Asamblea General y Congreso Internacional de la FIO en el mes de octubre así como de la Reunión Anual de la Red de Defensorías de Mujeres realizadas en el marco de la misma Asamblea, en México DF. En esa oportunidad, la DVM fue nombrada como Coordinadora de la Región Cono Sur de la Red de Mujeres.
- En su calidad de integrante de la Red de Defensorías de Mujeres participó de la II Edición de la Capacitación en transversalización institucional de la Perspectiva de Género, para lo que fue anfitriona junto con la INDDHH del Primer Taller en la ciudad de Montevideo (junio'14), desarrollado en las instalaciones del Centro Latinoamericano de Economía Humana (CLAEH). También participó del Segundo

Reunión de la Red de Defensorías de Mujeres

Ciudad de México, 1 de octubre de 2014



Red de Defensorías de Mujeres de la FIO, octubre de 2014, México DF.

y Tercer taller realizados en México (setiembre'14) y El Salvador (noviembre'14) respectivamente.

- En su calidad de integrante de la Red de Comunicadores (COMFIO) participó del Taller Prácticas Periodísticas y Derechos Humanos realizado en el mes de octubre de 2014 en Rosario-Santa Fe, Argentina.
- La Defensoría participó del Seminario «El Defensor del Pueblo, nuevos conceptos y perspectivas. Los desafíos del S. XXI», organizado por el **Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO)** en el mes de octubre en Vicente López, Bs. As., Argentina. En ese marco, la Defensora del Vecino de Montevideo participó como expositora.



Reunión Instituto Latinoamericano del Ombudsman, octubre, Vicente López.

- Se avanzó en la redacción de un convenio de cooperación con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a firmarse en 2015.
- La Defensoría del Vecino fue invitada por el Parlamento del MERCOSUR, junto con otras organizaciones de DD.HH. del país, a presentar sus insumos para la elaboración del **«Informe Anual sobre la situación de los Derechos Humanos en los Estados Partes del MERCOSUR»**. La presentación se dio en el marco de la **Audiencia Pública de Derechos Humanos** que tuvo lugar en el Parlamento Nacional en el mes de noviembre.
- Diálogo con la **Oficina Regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH)**. El 17 de julio de 2014, la DVM recibió la visita del Representante Regional para América del Sur de la Oficina Regional del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos

Humanos (ACNUDH), Sr. Amerigo Incalcaterra, sentándose las bases para procesos de cooperación entre DVM y ACNUDH en materia de derechos humanos.

COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES ANÁLOGAS: DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE NEUQUÉN

Como parte de su gestión de asuntos, la DVM se avocó a dar trámite a una solicitud planteada por parte de la Defensoría del Pueblo de Neuquén relativa a la tramitación de antecedentes judiciales de una ciudadana uruguaya radicada en Neuquén, a los efectos de la obtención de documentación. A tal fin se realizaron las averiguaciones pertinentes ante el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), trasladándose toda la información requerida.

COOPERACIÓN CON SOCIEDAD CIVIL

«Por mi barrio»

En marzo de 2014 la Defensoría del Vecino suscribió un convenio con la organización civil Datos Abiertos, Transparencia y Acceso a la Información (DATA) a partir del cual se propuso el desarrollo de Por Mi Barrio, una plataforma virtual concebida como herramienta para la promoción, la educación y la defensa de los derechos de habitantes de Montevideo.

Esta plataforma o aplicación virtual permite reportar diversos problemas de la ciudad tales como: arbolado, bocas de tormenta, barrido, basura, contenedores, escombros y ferias, a través de computadoras (incluidas *ceibalitas*) y celulares, y se encuentra en conexión directa con el Sistema Único de Reclamos (SUR) de la IM a partir de un convenio específico, lo que permite un diálogo dinámico entre quienes reclaman y la administración.

El reclamo se debe localizar en un mapa georreferenciado, se pueden subir fotos y comentarios, sumarse a un reclamo ya existente y recibir en el correo electrónico las novedades sobre el mismo.

Desde la DVM se contribuyó en la difusión a través de la página web y coordinando talleres en los Municipios A, B y C y con el equipo de la DVM.

PROYECTOS DE COOPERACIÓN

■ **Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo (AECID)**

La DVM contó con apoyo de AECID para el proyecto «*Fortalecimiento de la Defensoría del Vecino*» entre los años 2009 y 2013. La ejecución de dichos fondos de cooperación se extendió hasta mayo de 2014 permitiendo la concreción de algunos productos comprometidos:

- Investigación Inmuebles Visiblemente Abandonados en Municipios B y C.
- Publicación «Fincas Abandonadas: Respuestas interinstitucionales para un fenómeno urbano de afectaciones múltiples», Serie Investigaciones de la DVM. Diseño, impresión y evento de presentación pública.
- VII Informe Anual de la DVM. Diseño, impresión y evento de presentación pública.
- Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales - IMPO. «Importa que lo sepas», pago de anuncios de la Campaña de Buenas Prácticas Vecinales de la DVM.
- Audiovisual de cierre del Proyecto «Fortalecimiento de la Defensoría del Vecino».
- Actualizaciones del Sistema de Información de la DVM.
- Honorarios de Secretaría administrativa del proyecto de enero a mayo.
- Honorarios de una profesional para Defensoría Comunitaria de enero a mayo.

En junio de 2014 se hizo la presentación pública de los resultados del proyecto a través de un video institucional. Asimismo se expusieron los productos y publicaciones realizados en este marco.



En el mes de setiembre de 2014 se acordó la utilización de fondos remanentes para la implementación de una serie de acciones:

- Propuesta de Institucionalidad de la DVM. Contratación de una Asistencia Técnica con el objetivo de «elaborar insumos para

la preparación de una propuesta sobre la institucionalidad, recursos y personal necesarios para el funcionamiento eficiente y profesional de la Defensoría del Vecino de Montevideo a ser presentada ante la Junta Departamental». En el mes de diciembre se realizó el llamado y la asistencia técnica se desarrollará durante los primeros tres meses del año 2015.

- Especialización y Capacitación:
 - Jornada de capacitación en el área de mediación comunitaria por parte del experto argentino Dr. Alejandro Nató con el objetivo de profundizar el aprendizaje del grupo participante en la capacitación realizada en el año 2013. Refiere a un grupo de más de 50 personas, integrado principalmente por concejales y concejales vecinales, mediadores/as del Poder Judicial y profesionales y funcionario/as de la Intendencia y Municipios de Montevideo. Diciembre de 2014.
 - Capacitación al cuerpo inspectivo del Servicio Central de Inspección General de la Intendencia de Montevideo y de los Municipios, en mediación comunitaria. (150 funcionarios/as) (primer semestre del año 2015).
 - Capacitación en «Atención de quejas, reclamos y manejo de clientes críticos».
- Publicaciones de acciones, avances y resultados: Diseño, impresión y presentación pública del VIII Informe Anual de la DVM que tendrá lugar en mayo de 2015.

■ Fundación AVINA:

La DVM acordó con Fundación AVINA la utilización de fondos remanentes de cooperación para llevar adelante una acción concreta en la zona del Hipódromo de Maroñas en el marco de la estrategia propuesta en el Proyecto **«Derecho a la ciudad, recuperación participativa de espacios públicos»**. La actividad se desarrolló en el mes de noviembre, y fue presentado el informe de evaluación oportunamente a la Fundación.

■ **Cities Alliance: Proyecto «Derecho a la ciudad, recuperación participativa de espacios públicos»**

La DVM elaboró un proyecto a ser presentado ante Cities Alliance llamado «Derecho a la ciudad, recuperación participativa de espacios públicos» con miras a promover la apropiación de herramientas metodológicas por parte de vecinas y vecinos de Montevideo habitantes del Municipio F, para mejorar las condiciones de habitabilidad de sus barrios en articulación con organizaciones públicas y privadas locales, en el ejercicio del derecho a la ciudad. Si bien el proyecto no fue aprobado, la metodología propuesta en este proyecto fue pasible de aplicación en otras iniciativas desarrolladas en el curso del año, en tanto la propuesta se elaboró a partir de la experiencia concreta de articulación llevada adelante en la zona del Hipódromo de Maroñas junto con organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil.

■ **UNESCO:**

En el marco del llamado a presentación de propuestas a través del Programa de Participación de UNESCO para el bienio 2014 - 2015 (programa que fomenta proyectos destacados de los Estados Miembro de la UNESCO) la DVM presentó el proyecto «Formación en Mediación Social Comunitaria como herramienta para la transformación de los conflictos desde la perspectiva de los derechos humanos», respondiendo al objetivo de contribuir a la instalación de la mediación social comunitaria como herramienta para el desarrollo de una convivencia desde el entendimiento pacífico y el respeto de los derechos humanos en el territorio de Montevideo. En la etapa de selección nacional, llevada adelante por la Comisión Nacional de Uruguay para la UNESCO, la propuesta quedó seleccionada entre las ocho consideradas como prioritarias para el país, no superando la etapa de selección final realizada en la sede principal de UNESCO en París que solo selecciona cuatro propuestas para Uruguay.

2.2.4. Estrategias de comunicación

El área de comunicación se define como un espacio transversal de trabajo que colabora y brinda herramientas al servicio de todas las demás áreas de la institución, permitiendo generar aprendizajes colectivos. Mediante la comunicación social se procura colocar en el debate público temas que ingresan y son trabajados por la DVM, socializar, informar y difundir los avances, logros y desafíos de la gestión institucional y transparentar y rendir cuentas sobre la tarea desarrollada.

ACTIVIDADES Y TAREAS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN

■ **Comunicación externa**

- Actualización de la página Web modificando información por el cambio de titular de la Defensoría y prestando especial cuidado en la utilización de lenguaje inclusivo no sexista.
- Activa participación en las redes sociales (FanPage y Twitter). La decisión de crear una FanPage de la DVM, dando de baja al Facebook, va en línea con la utilización y los servicios que brinda, siendo más adecuados para una lógica comunicacional de una institución, en tanto permite el acceso a un mayor número de seguidores y medir el alcance de las publicaciones
- Actualización y expansión de la base de datos de contactos, con el objetivo de establecer un diálogo permanente con un público más amplio. Estas acciones se desarrollaron con el propósito de promover mayor alcance en la difusión de informaciones y noticias en línea.
- Diseño y difusión de material gráfico. Diseño de folletería con participación de vecinos y vecinas.
- Coordinación de entrevistas, elaboración de comunicados y contenido para la página Web.

- Difusión y organización de eventos, charlas y capacitaciones, tanto a nivel interno como externo.
- Trabajo en articulación con el Proyecto Por Mi Barrio, en lo que respecta a la difusión de la herramienta y realización de talleres.

■ **Comunicación interna**

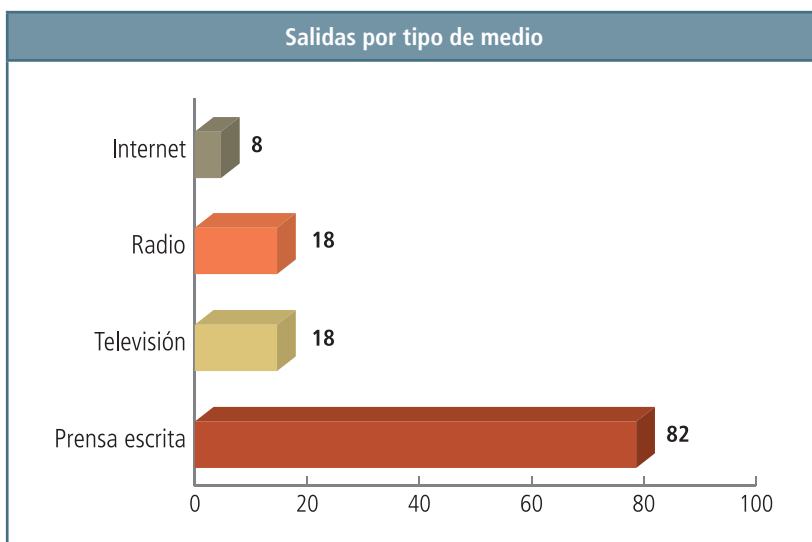
- Distribución de información interna sobre actividades propias, externas, prensa de interés, entre otros.

■ **Medios de Comunicación**

El relacionamiento con los medios de comunicación es una de las tareas fundamentales del Área, la que se ha desarrollado en forma permanente y fluida debido a la consulta e invitación por parte de los medios, tanto televisivos, radiales como escritos. Esta presencia de la DVM impacta directamente en la demanda de la población hacia sus servicios, por lo que no se han buscado activamente mayores espacios de difusión a los efectos de no generar una demanda que las actuales condiciones de la Defensoría no permitirían responder adecuadamente.

Durante el año 2014 se registraron 126 apariciones de la DVM en la prensa, incluyendo menciones por parte de medios digitales: 35% sobre la designación y asunción de la nueva Defensora del Vecino, 30% sobre la institucionalidad y su gestión, 34% sobre diferentes temáticas en las que la Defensoría del Vecino es identificada como institución con capacidad para aportar sobre las mismas (fincas abandonadas y ocupadas, contaminación acústica y convivencia, arbolado, tránsito y transporte, Síndrome de Diógenes, limpieza, discriminación) y 1% menciones a la Institución.

Por otro lado, si analizamos las apariciones según el medio, los resultados son los siguientes:



Al cierre de este informe se comenzó a trabajar en un nuevo Plan Estratégico de Comunicación teniendo como base reuniones de planificación y el Plan Estratégico Institucional 2015-2019. La ampliación de los recursos humanos se presenta como un desafío para el próximo año, a los efectos de profundizar en la actividad del área, habiéndose comenzado ya con la identificación de los perfiles más adecuados para el desarrollo de la tarea.

■ Red de Comunicadores FIO

El Área de Comunicación de esta Defensoría integra, a nivel internacional, la Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (ComFIO) desde el año 2009. En el año 2012 y parte del 2013, la Defensoría del Vecino de Montevideo, en acuerdo con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ejecutó el proyecto *«Investigación de las prácticas de comunicación social en las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica»*. La investigación tuvo como objetivo, *«aportar al conocimiento de las prácticas en Comunicación y Derechos Humanos en los ámbitos específicos de las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica, integradas a la FIO»*. El procesamiento y análisis del material obtenido,

a cargo del equipo técnico de la Defensoría del Vecino de Montevideo, fue concluido en marzo de 2014 cumpliendo con el objetivo del plan de trabajo de la Red ComFIO.

Por otra parte cabe destacar la participación de la persona responsable del área en el Seminario-Taller «Prácticas periodísticas y Derechos Humanos» realizado en Rosario, Santa Fe, Argentina los días 30 y 31 de octubre de 2014. Esta actividad se llevó a cabo en el marco del desarrollo del último plan de trabajo de la Red.



Seminario Taller «Prácticas periodísticas y DDHH», octubre, Santa Fe Argentina. Foto de Defensoría de Santa Fe.

2.3. Promoción y Educación en Derechos

La DVM se planteó como uno de sus objetivos para 2014 «Aportar a la promoción y educación en derechos ciudadanos, en coordinación con diversos actores públicos y privados, vinculados a la defensa de derechos». Orientadas por este objetivo a lo largo del año se realizaron diversas acciones.

2.3.1. Perspectiva de derechos y gestión departamental

En línea con el Plan Estratégico que estableció entre sus prioridades «Aportar a la difusión de la perspectiva de derechos en relación con la temática departamental y municipal» la DVM concretó reuniones con vecinos/as, concejos vecinales y otros actores departamentales y municipales orientadas a presentar su trabajo desde la perspectiva de derechos. En ese sentido se destaca la actividad co-organizada con URSEA en el Comunal 18 así como el taller de capacitación para la utilización de la herramienta Por Mi Barrio en el Municipio C.

Durante el año 2014, a su vez, la DVM recibió varias solicitudes provenientes de estudiantes y docentes pertenecientes a niveles de educación secundaria como de educación superior, tanto del ámbito público como privado, quienes por diferentes motivos querían acercarse a la institución a fin de obtener información general sobre su naturaleza, funcionamiento y ámbito de incidencia. En algunos casos el propósito refería más al abordaje e intercambio sobre algunas temáticas específicas como derechos humanos y discapacidad, fincas abandonadas y contaminación acústica. Todas estas solicitudes fueron atendidas, haciendo lugar a las entrevistas, respondiendo a las inquietudes planteadas, proporcionando los recursos y materiales disponibles en la institución, haciendo una presentación en uno de los centros de estudio y contribuyendo incluso con aportes específicos (desde la perspectiva conceptual y práctica) para algunas iniciativas que se encontraban aso-

ciadas al desarrollo de proyectos concretos en su marco de estudio (tesis, investigaciones, monografías, etc.).

Estas solicitudes dan cuenta del reconocimiento de la DVM como figura referente en la esfera pública, en materia de educación y promoción de derechos humanos.

■ «Derecho de Admisión»

La preocupación presente en varias instituciones públicas derivada de las reiteradas situaciones de discriminación en el acceso a establecimientos privados de uso público, ha llevado a la instalación de un grupo de trabajo en torno a esta temática. Este grupo se encuentra integrado por la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDDHH), la Comisión Honoraria Contra el Racismo, la Xenofobia y Toda Forma de Discriminación, la Intendencia de Montevideo, la Junta Departamental de Montevideo y la DVM. Su objetivo fundamental es la elaboración de una propuesta normativa departamental, orientada a garantizar que las condiciones de admisión y permanencia en los establecimientos destinados a cualquier tipo de espectáculo, entretenimiento o recreación, sean conformes a los derechos humanos y no supongan un trato discriminatorio o arbitrario.

■ Tránsito y Transporte

A partir de reclamos ingresados en la DVM la misma ha trabajado varias temáticas: situación particular de conductores mayores de 80 años, garantías asociadas a procedimientos de espirometrías, sistema de aplicación de sanciones. A su vez, el análisis de diversas situaciones relativas a los medios de transporte público, en especial la preocupación por la armonización de la normativa departamental con la normativa nacional así como las situaciones de contaminación sonora ocurridas al interior de las unidades de transporte, se han planteado como un posible ámbito de articulación con la Junta Departamental con miras a contribuir a la elaboración conjunta de iniciativas legislativas. Concretamente se han mantenido reuniones tanto con la Comisión de Tránsito y Transporte como con la de Legislación.

■ **Tratamiento diferenciado en prestación de servicios a personas con discapacidad**

Entre los reclamos asociados a rotación de contenedores la DVM recibió uno en el año 2014 proveniente de un matrimonio ciego, que en su reclamo planteó la afectación a su movilidad por la presencia de dicho contenedor. De parte de la IM la solicitud de rotación fue analizada como una solicitud más, interviniendo la Defensoría para que la condición de no vidente del matrimonio solicitante fuera un elemento incluido en el análisis del caso. Este planteo fue tenido en cuenta y la solicitud re-considerada, concretándose la rotación del contenedor.

■ **Montevideo y el fenómeno de la inmigración**

En el año 2014 la DVM comenzó a recibir asuntos vinculados con personas inmigrantes, tanto porque se presentaron frente a la Defensoría para consultar o reclamar situaciones que les afectaban o porque vecino/as del departamento incluyeron la referencia a la presencia de extranjero/as en sus propios asuntos. Si bien por el momento el número de casos no es significativo, es importante registrar esta tendencia pues da cuenta de cambios que se están procesando en la composición demográfica del departamento y que seguramente requerirán abordajes específicos vinculados al reconocimiento y valoración de la diversidad.

■ **Trabajo permanente desde la perspectiva de género en articulación con varias instituciones**

Destacamos la *Capacitación en Transversalización institucional en género*, que permitió el diseño de una Política Institucional de Género la que será desarrollada durante el año 2015, y que pretende promover la incorporación de valores, principios y actitudes con la perspectiva de género en la cultura organizacional, a fin de disminuir y/o erradicar actitudes discriminatorias tanto en las relaciones interpersonales de su personal como en la calidad de la atención de los servicios prestados, así como profundizar en la integración de la perspectiva de género en las estrategias internas de gestión institucional, mejorando las herramientas de planificación, gestión y evaluación.



Cierre de Capacitación Transversalización Institucional con Género, Red de Defensorías de Mujeres-FIO. San Salvador, El Salvador. Noviembre de 2014.

En este marco y como parte de la conmemoración del Día Internacional de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres, la Defensoría del Vecino realizó una ***Declaración Pública de Tolerancia Cero a la Violencia de Género en su gestión institucional***, como una forma de manifestar firmemente el inequívoco rechazo hacia cualquier expresión o manifestación de este tipo de afectación a los derechos humanos.

■ Espacio Público

La temática del espacio público desde sus múltiples dimensiones (jurídica, política, social, urbana, medioambiental, etc.) reviste especial importancia

para la DVM en virtud de las complejas y diversas situaciones que asociadas a su uso y preservación sistemáticamente se presentan ante esta institución.

Como parte de la estrategia institucional en lo que refiere a estas situaciones, su abordaje se encuentra en consonancia con una concepción amplia que integra: la perspectiva de derechos, el espacio público como espacio de convivencia y de expresión de conflictos, la mirada desde el derecho a la ciudad, factores como la accesibilidad, la pluralidad, la dimensión medioambiental. En especial, la promoción de responsabilidades compartidas en el uso y preservación del espacio público, sin perjuicio de los aspectos estrictamente normativos y deberes inherentes a la esfera estatal y/o gubernamental.

■ Pronunciamientos

En virtud de su mandato en materia de promoción de derechos humanos, a lo largo del año la DVM emitió pronunciamientos de interés general vinculados a sucesos ocurridos en el Departamento de Montevideo, asumiendo también, frente a una solicitud concreta de parte interesada, este mecanismo de respuesta. En síntesis:

Pronunciamiento en relación a incendio de contenedores: La DVM señaló su preocupación y rechazo ante el incendio de 28 contenedores en distintas zonas de la ciudad en la noche del 20 al 21 de octubre de 2014, manifestando que estos contenedores son parte del mobiliario público del departamento, que su destrucción atenta contra varios derechos de la ciudadanía y da cuenta de las dificultades aún presentes en nuestra sociedad para asumir el cuidado de los bienes que nos corresponden como colectivo, y expresando la necesidad de avanzar en la visualización de los espacios públicos como propiedad del conjunto de personas que comparten el territorio (Comunicado de prensa de fecha 21 de octubre de 2014).

Pronunciamiento a solicitud del Movimiento de Deudores Hipotecarios en UR (MSDHU): En respuesta a la solicitud planteada por el Movimiento de Deudores Hipotecarios en UR (MSDHU) la que concretamente

refería a un pronunciamiento por parte de la DVM sobre la problemática que les afecta, y la cual involucra a un elevado número de deudores hipotecarios en UR del Departamento de Montevideo, la DVM expresó la necesidad de trabajar en sentido positivo desde todas las estructuras estatales, en aras de encontrar una pronta solución que restablezca la ecuación económica de los contratos, garantizando el principio de igualdad y brindando la seguridad y previsibilidad necesaria en la vida de estos ciudadanos y ciudadanas (Pronunciamiento de fecha 8 de agosto de 2014).

En esta misma línea de reafirmar su compromiso con la promoción y realización de los derechos humanos, cabe destacar también la adopción de algunas declaraciones y posicionamientos:

Declaración tolerancia cero a la violencia y discriminación de género en el ámbito institucional (de fecha 12 de noviembre de 2014): Adoptada en el marco del mes de la lucha contra la violencia hacia la mujer, la declaración expresa que la prevención de la violencia y discriminación de género en todas sus dimensiones supone la adopción de medidas que aseguren la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres, siendo esta declaración de tolerancia cero una forma de manifestar firmemente el inequívoco rechazo hacia cualquier expresión o manifestación de este tipo de afectación a los derechos humanos en el ámbito institucional. En la misma se señala que se impulsarán todas las medidas que resulten necesarias tendientes a: mantener un entorno institucional libre de situaciones de violencia o discriminación, promover acciones de sensibilización, contribuir a la formación en el enfoque de igualdad de género y de derechos humanos de todas y todos sus integrantes, reforzar las acciones que ya se vienen desarrollando en materia de igualdad de género, garantizar que la igualdad de género se contemple entre los principios rectores de la gestión institucional y en el plano de las relaciones interpersonales, así como promover la igualdad de género en el ámbito del trabajo interinstitucional.

Día Internacional de las Personas con Discapacidad: En ocasión del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, 3 de diciembre, la DVM reafirmó su compromiso con el pleno respeto y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, recordando que es

imprescindible avanzar hacia una perspectiva de derechos humanos, de valoración de la diversidad, combatiendo las actitudes que refuerzan y perpetúan la discriminación.

Declaración en el Día Internacional de los Derechos Humanos: 10 de diciembre de 2014. Con motivo de la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos y cierre de la campaña «16 Días de activismo contra la violencia de género» la DVM a través de una declaración pública, reafirmó su compromiso de continuar trabajando en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, la convivencia pacífica, el encuentro, la búsqueda de soluciones compartidas y el respeto a la diversidad.

2.3.2. Desarrollo de la Mediación Comunitaria desde la perspectiva de derechos

La *capacitación en Mediación Comunitaria* retomó la experiencia del año 2013, a partir del propósito que se ha marcado la DVM de innovar en áreas de intervención defensorial orientadas a la búsqueda de resolución de situaciones conflictivas que se plantean en el marco de la convivencia. Durante el año 2013 la Defensoría, en coordinación con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, organizó una capacitación en Mediación Comunitaria a cargo del experto internacional Dr. Alejandro Nató, dirigida a integrantes de los Concejos Vecinales, promotores/as barriales, mediadores/as del Poder Judicial, ONGs, integrantes de Mesas de Convivencia y Seguridad Ciudadana y profesionales y funcionario/as de la Intendencia de Montevideo, Municipios y Centros Comunitarios Zonales. Un total de 57 personas participaron de esa instancia.

A los efectos de dar continuidad a estos procesos de capacitación, y con miras a la generación en 2015 de una red de mediadores y mediadoras comunitarias que apoyen el trabajo de la Defensoría, se coordinaron nuevas instancias de capacitación con el Dr. Alejandro Nató.

- Identificación de aprendizajes y desafíos pendientes para profundizar en la temática.
- Identificación de posibles integrantes para la red de mediadores y mediadoras comunitarias.
- Articulación con otras instituciones estatales y no gubernamentales posibles interesadas en la mediación como herramienta de intervención.
- Fortalecimiento de la tarea de la DVM en su aporte a la mejora de la gestión departamental y municipal.



Taller de Capacitación en mediación comunitaria. Diciembre 2014.

Participaron de la capacitación 35 personas, provenientes de Concejos Vecinales, Centros de Mediación del Poder Judicial, organizaciones de la sociedad civil, Director de Inspección General de la Intendencia de Montevideo, personal de la DVM y funcionarios/as de la Intendencia y Municipios de Montevideo.

Gestión Institucional

De acuerdo con lo establecido por el Decreto 34.844 de la Junta Departamental de Montevideo, el ámbito de competencia de la DVM está constituido por todos los servicios que cumple el Gobierno Departamental, tanto a partir de quejas o denuncias de la ciudadanía respecto de los mismos como de oficio, inclusive aquellas situaciones que siendo ajenas a la actuación departamental afecten los derechos humanos de quienes habitan en Montevideo.

Para llevar adelante esta tarea el decreto prevé en su artículo 14º las siguientes atribuciones:

- a. Solicitar informaciones y formular recomendaciones o sugerencias.
- b. Realizar visitas a las distintas dependencias.
- c. Atender los reclamos referentes a los derechos humanos de los habitantes del Departamento.
- d. Preparar y promover estudios e informes.
- e. Llevar registro de denuncias y quejas y de las comunicaciones recibidas sobre su resultado.
- f. Elaborar estadísticas.
- g. Promover acciones judiciales pertinentes en representación de intereses generales afectados.

- h. Establecer una recíproca relación de cooperación con organismos públicos, Defensorías de Oficio, Organizaciones No Gubernamentales y otras.
- i. Ejercer el derecho de petición previsto en el artículo 30 de la Constitución de la República.
- j. Elaborar y presentar ante las autoridades correspondientes propuestas normativas, legislativas y/o reglamentarias, dando cuenta a la Junta Departamental.
- k. Hacer públicos sus informes cuando lo considere oportuno, previo conocimiento de la Junta Departamental.

En este marco la DVM actúa en función de una visión afincada en el concepto de construcción de ciudadanía que, partiendo de la respuesta al reclamo o consulta individual, orienta su trabajo hacia la dimensión colectiva, global y compleja que cada asunto contiene, incluyendo la posibilidad de aporte en la elaboración de propuestas normativas orientadas a promover una mejor convivencia. En este sentido, a continuación se destacan algunas estrategias de trabajo.

3.1. Admisión y gestión de asuntos

El punto de partida del trabajo de la DVM son los asuntos presentados por vecinas y vecinos de Montevideo, quienes, ante dificultades para su resolución, solicitan asistencia institucional. No todos refieren a una vulneración de derechos por parte de terceros, sino que incluyen solicitudes de información sobre dónde y cómo tramitar, derechos que les asisten ante situaciones específicas, orientaciones sobre diversos servicios, entre otras. Es importante mencionar que los asuntos ingresados a la Defensoría no deben ser vistos como una muestra representativa de los temas de mayor preocupación del conjunto de la población del departamento. En general dan cuenta de situaciones para las cuales el acceso a soluciones definitivas tiende a ser más complejo.

3.1.1. Atención a la Ciudadanía

El área Atención a la Ciudadanía tiene como objetivo ofrecer un servicio dinámico, flexible, eficiente y personalizado, que dé respuestas a las demandas y necesidades de los vecinos y vecinas de Montevideo desde la perspectiva de la protección y promoción de derechos. Está formada por dos sub-áreas, Admisión y Gestión. La primera es la que recibe el conjunto de asuntos que ingresan y determina su tipo. Según el servicio demandado los asuntos son diligenciados como *consulta departamental o no departamental*, *reclamos departamentales* y *propuestas*. En determinadas ocasiones, la propia complejidad del asunto lleva a que esta categorización cambie a partir del análisis del caso.

Se entiende por *consulta* todo asunto que genere una actuación de la DVM cuyo único objetivo sea la orientación de la persona consultante para comenzar o continuar con un trámite específico contando con toda la información necesaria. Son departamentales aquellas que refieren al gobierno de Montevideo, ya sea departamental o los gobiernos municipales, y son no departamentales todas aquellas consultas vinculadas a otras temáticas fuera de la competencia de la Administración del departamento.

El *reclamo departamental* es todo aquel asunto cuya resolución sea de competencia del gobierno departamental o los gobiernos municipales en el territorio de Montevideo, y se considere que podría haber existido una vulneración de derechos en su tratamiento. Por ello requiere de la existencia de un trámite ya iniciado ante el ejecutivo departamental o municipal, el que presumiblemente no habría respondido a los requerimientos de la persona que lo inició. El reclamo genera una serie de actuaciones del Área de Gestión que profundizará el conocimiento del asunto a través de entrevistas con la(s) persona(s) reclamante(s), visitas de constatación, coordinaciones interinstitucionales, ampliación de información y otras que se entiendan pertinentes en función de la situación. Se le dará seguimiento al reclamo hasta su cierre en función de su resolución, de constatación de actuaciones por parte de la autoridad competente, de desistimiento o inacción por parte de la persona

interesada, existiendo siempre la posibilidad de la reapertura de los asuntos.

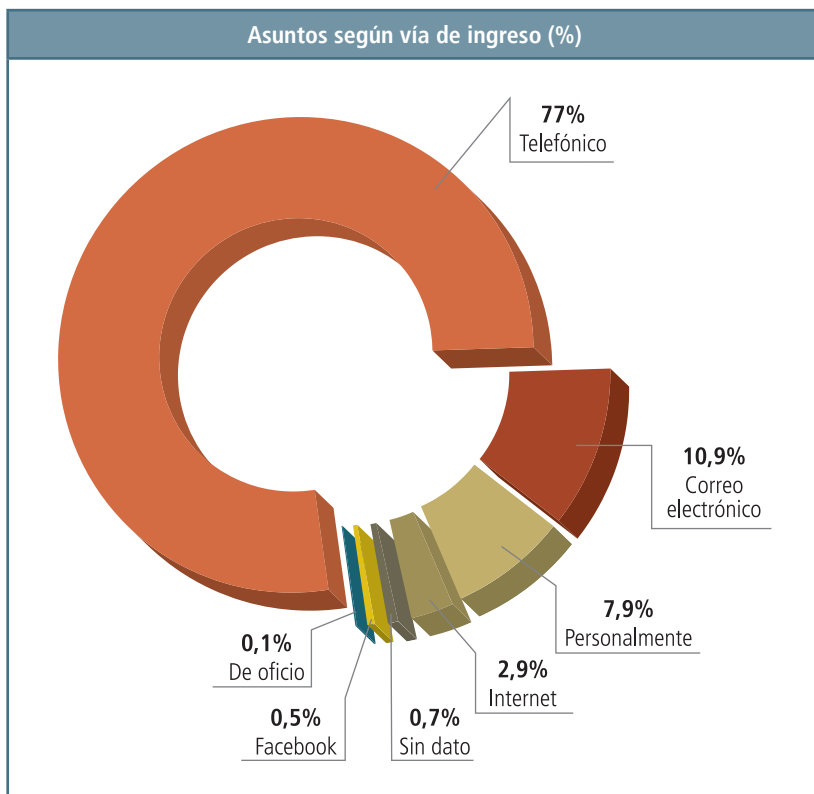
Se considera *propuesta* el tipo de asunto asociado a una proposición para mejorar determinada función pública, incorporar nuevos servicios, etc.

Desde el establecimiento de la DVM ha existido particular preocupación por garantizar que la ciudadanía cuente con diversas vías para ingresar sus asuntos. Las opciones son las siguientes:

- Presencialmente, presentándose en la Defensoría del Vecino en Juan Carlos Gómez 1472
- Telefónicamente, a través de dos líneas, una de ellas gratuita (08001616 y 29161616)
- Por correo electrónico:
defensoriadelvecino@defensoriadelvecino.gub.uy
- A través de la página web que cuenta con un formulario en línea: www.defensoriadelvecino.gub.uy
- Utilizando las redes sociales: twitter, fanpage

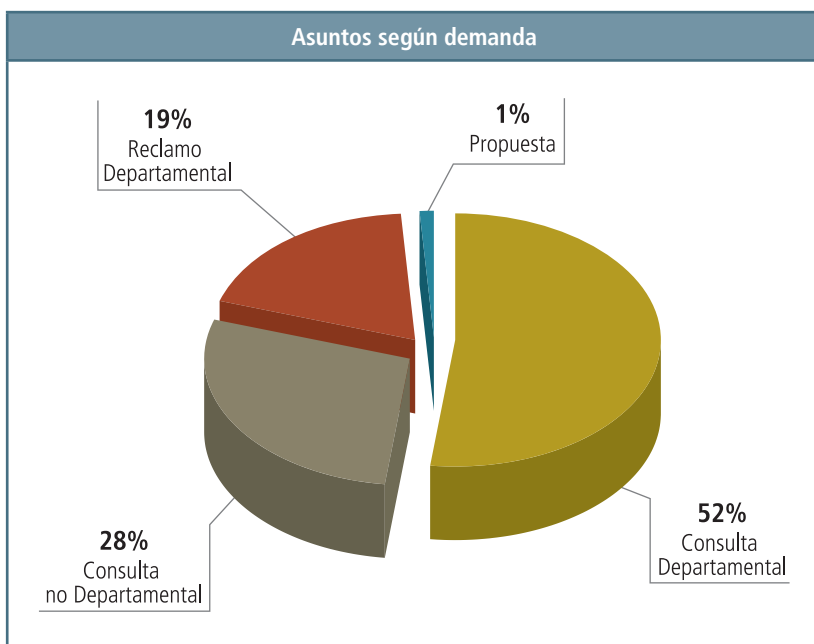
3.1.2. Asuntos ingresados en 2014

Desde el inicio de la gestión de la DVM se han atendido 12.452 asuntos, de los cuales 916 ingresaron en el año 2014. En este año, y continuando con la tradición de años anteriores, la vía telefónica fue la más utilizada para el ingreso de los mismos, con un aumento sustancial del uso del correo electrónico que tuvo un aumento porcentual de casi 8 puntos entre el año 2013 y el 2014.

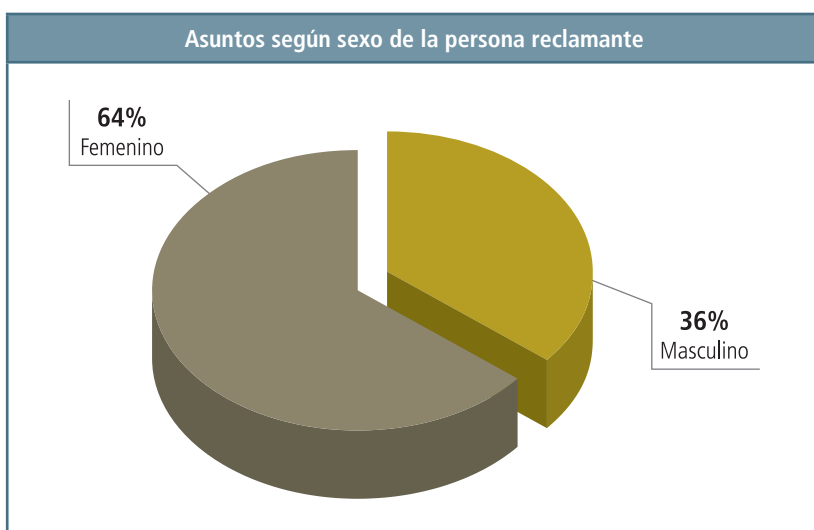


Los asuntos ingresados responden a los distintos tipos de demandas ya descriptas anteriormente:

Asuntos según TIPO DE DEMANDA		
Tipo de Asunto	Cant.	(%)
Consulta Departamental	475	51,9
Reclamo Departamental	177	19,3
Consulta No Departamental	258	28,2
Propuesta	6	0,7
Total	916	100%



Acerca del sexo de las personas que acuden a la DVM según la información con la que contamos en el SID: 36% hombres y 64% mujeres.



De las personas cuyo asunto ingresado se configura en un reclamo a los servicios del gobierno departamental o a los gobiernos municipales de Montevideo, el 40% son mujeres mayores de 50 años, lo que duplica a los hombres que asisten en el mismo rango de edad (20%).

La prevalencia de los temas varía si se analiza el total de asuntos ingresados o los reclamos. La distribución para ambos casos es la siguiente:

TEMAS DE ASUNTOS		TEMAS DE RECLAMOS	
Problemas de convivencia entre vecinos/as	220	LIMPIEZA, contenedores, basurales	33
Contaminación Acústica	147	Contaminación Acústica	27
VIVIENDA: vivienda, medianeras, contralor edificaciones, fincas abandonadas, humedades	112	SANEAMIENTO: aguas servidas, pozos negros, bocas de tormenta	24
OTROS: defensoría de oficio, seguridad, defensa del consumidor, alquileres	104	VIVIENDA: vivienda, humedades, fincas abandonadas, contralor edificación	17
ANIMALES	93	SALUBRIDAD	15
LIMPIEZA, contenedores, basurales	89	ARBOLADO	14
ARBOLADO	53	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	13
SANEAMIENTO	47	ALUMBRADO	12
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	45	TRÁNSITO, multas	11
TRÁNSITO, multas, registro	43	VIALIDAD y pavimento	11
SALUBRIDAD	30	PROBLEMAS DE CONVIVENCIA ENTRE VECINOS/AS	7

TEMAS DE ASUNTOS		TEMAS DE RECLAMOS	
TRIBUTOS: domiciliarios contribución, patente de rodados, comerciales	29	ESPACIOS PÚBLICOS	7
ALUMBRADO	21	OTROS	6
VIALIDAD, pavimento	19	SÍNDROME DE DIÓGENES	6
ESPACIOS PÚBLICOS	19	ANIMALES	6
CO-PROPIEDAD	18	FERIAS VECINALES	5
SÍNDROME DE DIÓGENES	12	TRIBUTOS: domiciliarios contribución, patente de rodados, comerciales	5
FERIAS VECINALES	12	PLAZAS, PARQUES, A. VERDES	1
TRANSPORTE COLECTIVO	4	VENTA CALLEJERA	1
CULTURA	4	TRANSPORTE COLECTIVO	1
VENTA CALLEJERA	2	Decks, mesa y sillas	1
PLAZAS, PARQUES, ÁREAS VERDES	2	TOTAL TEMAS EN RECLAMOS	223
SIN INFORMACIÓN	2		
Decks, mesas y sillas	1		
DISCRIMINACIÓN	1		
TOTAL TEMAS EN ASUNTOS INGRESADOS	1.119		

La diferencia entre el total de consultas según el tema (1119) y el total de asuntos ingresados (916), así como la diferencia entre los temas reclamados (223) y los reclamos propiamente dichos (177), responde a que

en varios asuntos la preocupación de quien los ingresa refiere a más de un tema.

Como expresamos anteriormente, los asuntos ingresados incluyen reclamos departamentales, consultas departamentales y no departamentales y propuestas. En este sentido, la prevalencia de los temas para el total de asuntos y para reclamos es diferente. En el primer caso el tema de mayor relevancia es la «convivencia entre vecinos», problemática de más difícil resolución ya que la misma depende fundamentalmente de las partes involucradas y de la voluntad o no de llevar adelante un diálogo como un camino posible por quien realiza la consulta. En esta temática se incluyen, entre otros, situaciones de ruidos molestos (música alta, mascotas solas, ruidos nocturnos, fiestas, ensayos de instrumentos musicales, etc.), hostigamiento vecinal (violencia, insultos, acoso), no cumplimiento de reglamentos de convivencia y uso de espacios compartidos. Estos asuntos son derivados en su mayoría a Centros de Mediación del Poder Judicial o a Policía Comunitaria del Ministerio del Interior.

Los asuntos ingresados y que tienen como temática «otros», responden a situaciones vinculadas a bienes y servicios las que son derivadas en su mayoría al Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas, o a situaciones particulares de inseguridad barrial o incumplimiento de la ley de Faltas, las que son derivadas según el caso al Ministerio del Interior, Juzgado de Faltas y Defensorías de Oficio.

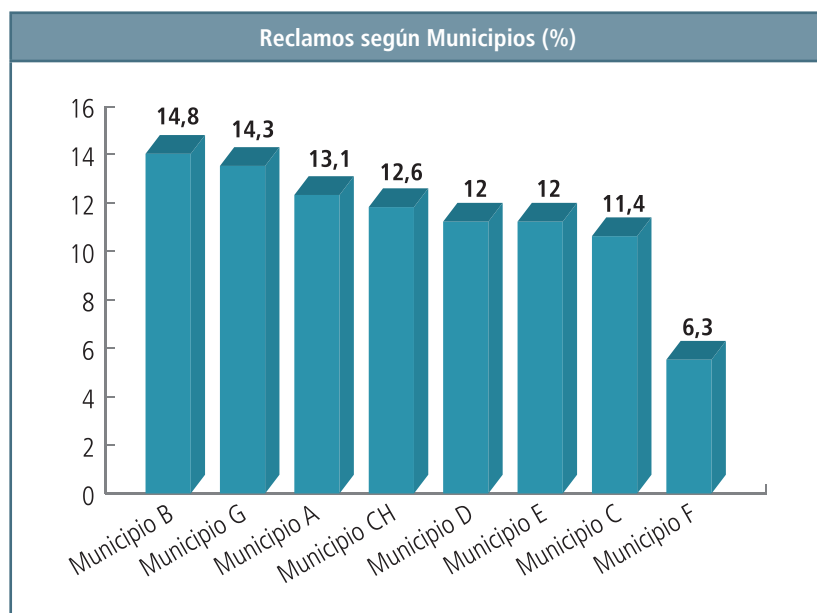
En cuanto a los Reclamos específicamente los diversos temas son presentados en forma diferenciada por hombres y mujeres:

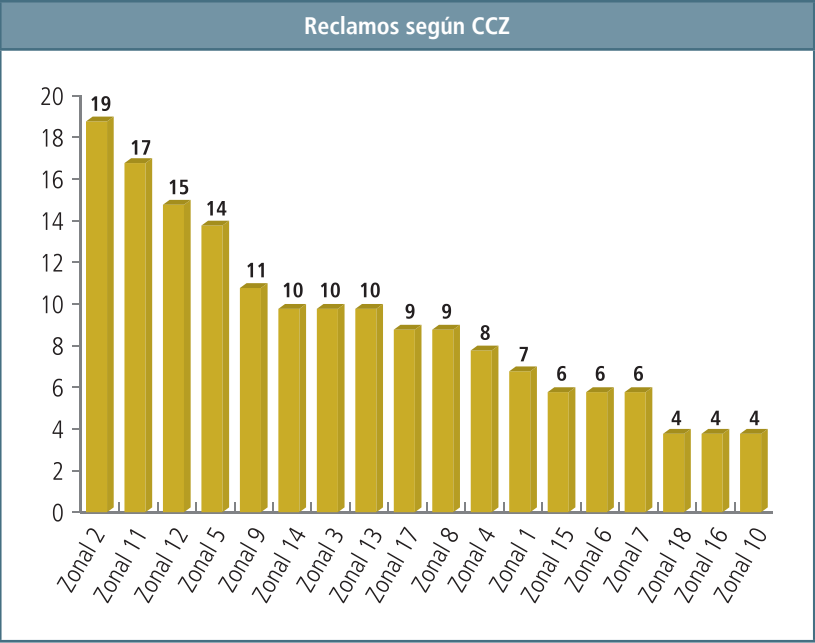
Reclamos según sexo		
Temas	% masc.	% fem.
LIMPIEZA, contenedores, basurales	44	56
CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	41	59
SANEAMIENTO	33	67
VIVIENDA: humedades, fincas abandonadas, contralor edificación	28	72
SALUBRIDAD	33	60
ARBOLADO	21	79
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	31	69
ALUMBRADO	42	58
TRÁNSITO, multas	64	36
VIALIDAD y pavimento	45	55
PROBLEMAS CONVIVENCIA ENTRE VECINOS/AS	14	86
ESPACIOS PÚBLICOS	57	43
OTROS	33	67
SÍNDROME DE DIÓGENES	33	67
ANIMALES	0	100
FERIAS VECINALES	40	60
TRIBUTOS: contribución, domiciliarios, patente de rodados	60	20
VENTA CALLEJERA	100	0
TRANSPORTE COLECTIVO	0	100
Decks, mesas y sillas	0	100

En términos muy generales, podemos pensar que las temáticas más reclamados por hombres y mujeres mantienen cierta relación con lo que son los espacios tradicionalmente asignados y «permitidos» en la competencia y desarrollo de actividades de unas y otros. Los estereotipos de género

continúan demandando la presencia y competencia de las mujeres en los ámbitos más reservados, más privados, más cercanos a la cotidianeidad de la reproducción social y biológica, más allá del avance de la presencia e inclusión de las mujeres en ámbitos más públicos. En este sentido encontramos la prevalencia de los reclamos de las mujeres en temáticas como la salubridad (generalmente vinculada a problemas de aguas servidas, invasión de roedores o vectores, todos problemas cercanos a la vivienda), la vivienda y la convivencia y relaciones vecinales. Complementariamente, los reclamos de los hombres aparecen relacionados con el ámbito de lo público en tanto el prevalente para el desarrollo y dominio de la masculinidad desde los estereotipos que se mantienen más allá de la incursión paulatina de los hombres en ámbitos, competencias y tareas más privadas. La prevalencia de las temáticas reclamadas por los hombres se observa en las problemáticas del tránsito, los espacios públicos y la gestión comercial.

Según la ubicación territorial del domicilio donde viven las personas que presentan reclamos en la DVM, la distribución es la siguiente, sin que ello implique que la solución de la problemática en cuestión dependa del servicio o autoridad territorial.





Municipio-CCZ	Cant.	(%)
Municipio A	23	13,1
Zonal 14	10	5,7
Zonal 17	9	5,1
Zonal 18	4	2,3
Municipio B	26	11,2
Zonal 1	7	4
Zonal 2	19	10,8
Municipio C	20	11,4
Zonal 3	10	5,7

Municipio-CCZ	Cant.	(%)
Zonal 15	6	3,4
Zonal 16	4	2,3
Municipio CH	22	12,6
Zonal 4	8	4,6
Zonal 5	14	8
Municipio D	21	12
Zonal 10	4	2,3
Zonal 11	17	9,7
Municipio E	21	12
Zonal 6	6	3,4
Zonal 7	6	3,5
Zonal 8	9	5,2
Municipio F	11	6,3
Zonal 9	11	6,3
Municipio G	25	14,3
Zonal 12	15	8,6
Zonal 13	10	5,7
Sin Informacion	6	3,4
Total	175	100%

La diversidad de gestiones posibles (llamadas telefónicas, visitas de constatación, reuniones con funcionarios/as y/o directores/as de servicios, solicitudes de documentación, sugerencias, instancias de mediación, recomendaciones, etc.), confluyen en forma distinta según la gravedad de la problemática, tanto en reclamos particulares como en temáticas que se trabajan a nivel general por su complejidad. También inciden los distintos niveles de dificultad en la articulación con los servicios ya sea de la Intendencia como de los Municipios. Todos estos factores impactan en el tiempo en que los reclamos se mantienen en gestión o se logran concluir.

NIVEL DE RESOLUCIÓN DE LOS TEMAS RECLAMADOS			
Temas	Cant.	en gestión %	concluidos %
LIMPIEZA, contenedores, basurales	33	32	68
CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	27	52	48
SANEAMIENTO	24	38	63
VIVIENDA: humedades, fincas abandonadas, contralor edificación	17	33	67
SALUBRIDAD	15	33	67
ARBOLADO	14	7	93
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	13	39	62
ALUMBRADO	12	17	83
TRÁNSITO, multas	11	18	82
VIALIDAD y pavimento	11	55	46
PROBLEMAS CONVIVENCIA ENTRE VECINOS/AS	7	0	100
ESPACIOS PÚBLICOS	7	14	86

NIVEL DE RESOLUCIÓN DE LOS TEMAS RECLAMADOS			
Temas	Cant.	en gestión %	concluidos %
OTROS	6	17	83
SÍNDROME DE DIÓGENES	6	33	67
ANIMALES	6	0	100
FERIAS VECINALES	5	80	20
TRIBUTOS: contribución, domiciliarios, patente	5	20	80
VENTA CALLEJERA	1	100	0
TRANSPORTE COLECTIVO	1	0	100
Decks, mesas y sillas	1	100	0
Total	223	32	68

En el año 2014 ingresaron 916 asuntos de los que se concluyeron 855, manteniéndose en gestión al 31 de diciembre 60 asuntos. A estos se suman los que habían sido iniciados en años anteriores, llevando el total de asuntos en gestión al finalizar el año a 108.

3.1.3. Notas y solicitudes en el marco de la gestión de asuntos

Para la gestión de los asuntos ingresados, la Defensoría del Vecino utiliza como herramienta principal la llamada telefónica, como un medio más dinámico y ágil para la comunicación, información general y articulación de la resolución de los mismos. Aún así existen ciertas situaciones que por su nivel de complejidad requieren de la solicitud y consulta formal de los documentos que al respecto haya iniciado y tramitado el servicio

del gobierno departamental o municipal correspondiente, o bien el envío formal de propuestas, sugerencias y recomendaciones que procuren avanzar en la búsqueda de soluciones a las problemáticas planteadas.

Es así que con base en el decreto de creación de la Defensoría del Vecino, más precisamente en los artículos 9 y 14 numeral 1, durante el año 2014 se presentaron frente a la Intendencia de Montevideo y frente a los gobiernos municipales 53 escritos vinculados a solicitud de información, solicitudes de colaboración, solicitudes de reuniones, propuestas, sugerencias y recomendaciones. De estos 53 escritos presentados, al finalizar el 2014 24 aún se encontraban en trámite, 26 habían sido atendidos positivamente en relación a lo planteado o solicitado por la DVM, dos fueron respondidos negativamente y uno no tuvo respuesta.

3.1.4. Sugerencias y Recomendaciones

Las sugerencias y recomendaciones son concebidas como la formalización de los aportes que la Defensoría del Vecino realiza al gobierno departamental y a los gobiernos municipales, dirigidas a contribuir a la solución o corrección de situaciones que pueden estar afectando derechos individuales o colectivos de la población. La formulación de estos aportes —en línea con el Art. 14 apartados 1 y 10—, se ha venido implementando desde los inicios de la institución Defensoría del Vecino.

Otra metodología propositiva desarrollada mediante la cual se realizan aportes directos a las políticas públicas, ha sido a través de los informes anuales. En el informe del año 2013 fueron recogidas todas las recomendaciones generales incluidas en los informes anuales editados hasta ese momento y se presentaron por nota a cada dirección de Departamento de la Intendencia de Montevideo y a cada Municipio según sus competencias.

En el año 2014 se presentaron dos recomendaciones dobles y dos sugerencias. Al hablar de recomendación doble nos referimos a la formulación de un único documento desarrollado en virtud de un reclamo, pero presentado ante dos dependencias de la Intendencia y/o Municipios, en

tanto la resolución final está supeditada a la opinión de ambas. De estas dos recomendaciones dobles presentadas frente a la administración, una tuvo respuesta negativa en cuya opinión coincidieron ambos servicios ante los cuales se presentó el documento, y la segunda se encontraba en trámite al finalizar 2014. En cuanto a las sugerencias presentadas, ambas fueron aceptadas e implementadas por los servicios competentes.

RECOMENDACIONES:

- Recomendación n° 87 presentada el 21 de febrero 2014 en función de un reclamo sobre contaminación acústica y uso indebido del espacio público por parte de empresa de carga. La recomendación planteó responder negativamente a la solicitud de una prórroga en los plazos para su traslado hacia una zona donde no ocasionase perjuicios a terceros presentada por la empresa. Esta recomendación fue desestimada por parte de la administración.
- Recomendación n° 88 del 18 de diciembre de 2014, presentada al Municipio B y a Secretaría General en relación con la problemática del ruido social nocturno, vinculado a la concurrencia y permanencia de personas o grupos de personas en la vía pública por la asistencia a locales de recreación nocturna. Se recomendó lo siguiente:
 - «Mientras tanto no se fortalezcan los servicios inspectivos del tercer nivel de gobierno, dotar en forma expresa al Servicio Central de Inspección General de la potestad para desarrollar el control de las habilitaciones otorgadas por el Municipio B de Montevideo para la instalación en espacios públicos de mesas y sillas con o sin entarimado.
 - Controlar que los locales comerciales de esparcimiento nocturno que no cuenten con habilitación para la colocación de mesas y sillas en el espacio público no utilicen dicho espacio como área de consumo de los servicios prestados por dicho local»¹³.

13 Al momento de escribir este informe se cuenta con información respecto a la aceptación de la misma.

SUGERENCIAS:

- En vinculación al asunto objeto de la Recomendación N° 87 no aceptada, se sugirió en agosto del 2014 corroborar el cumplimiento de las medidas comprometidas por la empresa para eliminar los perjuicios planteados por el reclamante (ruidos molestos, rompimiento de vereda y ocupación indebida del espacio público) y en caso de que estos persistieran, condicionar la aprobación de una nueva prórroga solicitada a la puesta en práctica de medidas de mitigación.
- A partir de un reclamo por contaminación acústica asociado al funcionamiento de una herrería, con arraigo de más de 30 años y dificultades para la obtención de la viabilidad de uso, se sugirió con fecha 30 de setiembre de 2014, otorgar exoneraciones temporarias a efectos de posibilitar la concreción del proyecto acústico exigido o impedir el funcionamiento de dicha empresa en tanto no elimine las molestias. La sugerencia reactivó el proceso administrativo y se encuentra a estudio para su resolución final.

3.1.5. Informe anual

El artículo 15° del Decreto de creación de la DVM establece que su titular «rendirá anualmente un informe ante la Junta Departamental». Tras la entrega formal a las autoridades de la JDM, el 4 de abril de 2014 el entonces titular de la Defensoría Psic. Soc. Fernando Rodríguez, presentó públicamente el 7mo. Informe anual. En dicha actividad se contó con la presencia de la Prof. Ana Olivera, Intendente de Montevideo, el Sr. Miguel Velázquez Presidente de la JDM, y representantes del Consejo Consultivo de la DVM, AECID y la Embajada de España.

Séptimo

INFORME ANUAL

de la Defensoría del Vecino
de Montevideo

Año 2013

Fernando Rodríguez Herrera
Defensor del Vecino de Montevideo



Tapa Séptimo Informe Anual.

3.2. Defensoría Comunitaria

El Programa Defensoría Comunitaria surgió a partir de la voluntad de acercar la Defensoría a los barrios más alejados del centro de la ciudad, tomando en cuenta no solo la distancia geográfica sino también situaciones de accesibilidad socioeconómica.

El **objetivo general** de la Defensoría Comunitaria es: «*Promover el acercamiento de la Defensoría del Vecino al territorio y a la ciudadanía, con el fin de enriquecer las articulaciones y trabajo necesario para aportar a la mejora de las condiciones de vida de la población*». En este sentido, se procura establecer un vínculo cercano con vecinos y vecinas organizados, trabajando en conjunto para el diagnóstico integral de la problemática y para la definición de posibles estrategias para su solución. Se promueven a su vez espacios de encuentro interinstitucional con participación de ciudadanos y ciudadanas, organizaciones públicas, sociales y privadas con enclave territorial, que puedan enriquecer las articulaciones y trabajo colectivo necesario para atender las diferentes demandas.

En el año 2014 la principal actividad de Defensoría Comunitaria se realizó en vinculación con un reclamo presentado por vecinos y vecinas de las inmediaciones del Hipódromo de Maroñas en torno a una serie de problemas: basurales, cunetas, pavimentación, iluminación, entre otros. A partir de lo observado se comenzó a trabajar en el mes de mayo de forma interinstitucional teniendo reuniones mensuales con todos los actores involucrados para coordinar acciones que aportaran a la solución de las diferentes problemáticas. A lo largo del año participaron de las reuniones de coordinación los siguientes actores: concejales y concejalas vecinales, vecinos y vecinas, responsable de Mesas Locales de Convivencia y Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, policía comunitaria (Seccional 16ta), Centro de Salud de Maroñas, Municipio F, CCZ 9, Región Este de Limpieza de la IM, Hípica Rioplatense del Uruguay (Hipódromo de Maroñas), CAIF¹⁴ de la zona, SOCAT¹⁵ Santa Gema y la ONG Juventud para Cristo.



¹⁴ Centros de Atención a la Infancia y la Familia.

¹⁵ Servicio de Orientación, Consulta y Articulación Territorial.

Retomando la metodología de trabajo planteada en el proyecto «Derecho a la ciudad, recuperación participativa de espacios públicos», para el cual se definió como objetivo «promover la apropiación de herramientas metodológicas por parte de vecinas y vecinos de Montevideo habitantes del Municipio F, para mejorar las condiciones de habitabilidad de sus barrios en articulación con organizaciones públicas y privadas locales, en el ejercicio del derecho a la ciudad», se realizó una experiencia piloto en la zona del Hipódromo de Maroñas. Esta tarea se realizó junto con **Acción Urbana**, equipo de intervención urbana y gestión cultural. La intervención se orientó a la recuperación de un espacio vecinal mediante la limpieza del basural, realización de mural y pintada de juegos en veredas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dar visibilidad a la problemática de los basurales a cielo abierto y tender a erradicar la conducta habitual de arrojar basura.
- Desestimular la conducta de verter residuos.
- Fortalecer vínculos entre los actores locales, empresa Hípica, IM, Municipio, CCZ, CAIF, policlínica, etc. y la DVM.
- Establecer un lugar de encuentro para —y de— los vecinos poniendo énfasis en los niños y niñas, que promueva una mayor comunicación y convivencia entre quienes habitan el barrio.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Las tareas de intervención de carácter cultural (pintada del muro y veredas que rodean al Hipódromo, Policlínica y CAIF) se llevaron a cabo el 21 de noviembre del 2014 bajo la coordinación del grupo Acción Urbana y de personal de la propia Defensoría. Además de un artista invitado, se contó con la participación voluntaria de niños de 6to año de la escuela del barrio Ituzaingó, alumnado del liceo 37, personal de Hípica Rioplatense del Uruguay, población usuaria y funcionario/as del centro de salud, personas activas en una iniciativa de Uruguay Trabaja (MIDES) responsables del arreglo de la vereda que fue pintada frente al CAIF,

funcionariado, alumnado y familias del CAIF y vecinos y vecinas. También se contó con el apoyo del personal de Vigilancia de tránsito de la IM y personal policial de la seccional 16°.



NOV 21 COLORES en el barrio

MURAL en las puertas del CAIF y la POLICLINICA
calles Guerra y Shaw

NOV 18 · se prepara los muros haciendo el fondeo
NOV 21 · JORNADA de PINTURA (a partir de las 10hs)
vení con tu tachito a pintar junto al artista **MADE** el mural
pintaremos juegos en las veredas
habrá actividades de animación y juegos en la calle

te esperamos!!



Afiche de convocatoria.



Intervención en Maroñas.









Intervención en Maroñas.

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:

En el mes de diciembre se convocó a las instituciones y vecinos/as para realizar una evaluación general del trabajo desarrollado a lo largo del año. Los resultados y el proceso fueron evaluados de manera positiva a nivel interinstitucional, señalando como sustancial la gestión de coordinación de la DVM. Se destacó como cierre del año la intervención urbana en tanto acción participativa que transformó un espacio de uso público. Por otra parte quedó planteado como desafío para la continuidad de la intervención en la zona en 2015, una mayor participación de vecinos y vecinas.

3.3. Sistema de Información de la Defensoría (SID)

El SID es una herramienta clave en la gestión de los asuntos, en tanto permite brindar un soporte informático de toda la información de cada uno de ellos, pero también de quienes reclaman, de las actuaciones y estrategias desarrolladas, de los compromisos asumidos, etc.

La DVM se encuentra en un proceso de fortalecimiento de sus capacidades para la producción de estadísticas, desarrollando a tal fin acciones tendientes

al mejoramiento de las herramientas informáticas y metodológicas utilizadas.

Uno de los elementos en revisión es la incorporación de nuevas temáticas y se están analizando nuevas posibles desagregaciones, de forma que habiliten un análisis más preciso de las problemáticas que se presentan ante esta institución, especialmente en materia de convivencia. En este sentido, el avance del rediseño del Protocolo es una de las fuentes de enriquecimiento de esta herramienta.

Asignación y Ejecución Presupuestal

En el decreto 34.844 de creación de la DVM, dos son los artículos que refieren a la asignación de recursos y presupuestaria:

- Art. 17º: «La Junta Departamental, a propuesta nominativa de el/la titular de la Defensoría del Vecino, adscribirá a su servicio directo, el personal necesario para el funcionamiento de la oficina».
- Art. 18º: «La dotación y la partida para gastos de funcionamiento serán fijadas por la Junta Departamental y formarán parte de su presupuesto. La Defensoría del Vecino podrá, en el ámbito de sus competencias y para el mejor cumplimiento de sus funciones, suscribir convenios de cooperación con organizaciones nacionales, internacionales, privadas o gubernamentales, dando cuenta a la Junta Departamental.»

APOORTE DE LA JUNTA DEPARTAMENTAL

En línea con el Art. 17, desde la creación de la Defensoría la JDM ha contratado pasantes de UTU-CETP que cumplen funciones por un máximo de 18 meses. Se ha hecho cargo además de todos los pasos administrativos necesarios para la incorporación de los pases en comisión y de las pasantías de la UDELAR tramitadas a través del Convenio con la IM.

De acuerdo con lo establecido en este artículo en diciembre de 2014 la titular de la Defensoría solicitó a la JDM la contratación de tres personas a su servicio directo siendo enviada la solicitud por parte de Secretaría General a Jurídica para la definición del modo de contratación.

Además de lo relacionado con personal, la JDM aporta el local donde funciona la DVM y costos asociados, infraestructura necesaria para el desempeño cotidiano de las tareas, incluyendo transporte, así como horas de su funcionariado en todo lo que tiene que ver con las tareas administrativas, de apoyo logístico y técnico.

PARTIDA DE LA DVM

Esta partida fue fijada por Resolución N° 9342 de la JDM en el año 2006 y desde entonces se ajusta cada seis meses por IPC. Al finalizar el año 2014 la partida asignada correspondía al siguiente monto: **\$2.667.165,06** que fuera ejecutado de la siguiente manera:

Concepto	Monto
Recursos Humanos (incluyendo salario de la titular de la Defensoría, complementos de pases en comisión, pagos a integrantes del equipo bajo modalidad de proveedores)	2.524.391,47
Gastos de funcionamiento (gastos no cubiertos por la JDM incluyendo: reparación e insumos de equipamiento informático, infraestructura locativa, impresiones, capacitación y participación en seminarios y otros)	88.205,89
Total Gastos	2.612.597,36
Saldo	54.567,70

APORTE DE LA INTENDENCIA DE MONTEVIDEO



El aporte de la Intendencia en el año 2014 en lo que tiene que ver con recursos humanos fue el salario de dos pases en comisión (cesando

uno de ellos en julio) y el pago de la extensión horaria de la persona en pase en comisión que permanece en la Defensoría a partir del mes de octubre. También en el mes de octubre comenzó sus tareas la primera pasante de la UDELAR y a partir de diciembre se concretó la segunda pasantía.

CONVENIOS DE COOPERACIÓN

La DVM contó con un convenio de cooperación con la Cooperación Española que culminó su período de ejecución en mayo de 2014. A partir de la asunción de la nueva titular en el mes de junio, si bien no se suscribió un nuevo convenio, se acordó la utilización de fondos remanentes. Una situación similar se dio con fondos provenientes de un apoyo otorgado por la Fundación AVINA a la DVM en el año 2011. Por otra parte, y como se mencionara previamente, la Defensoría integra la FIO y recibe, indirectamente, el apoyo de la GIZ en lo que tiene que ver con su participación en actividades asociadas al proyecto global que la cooperación alemana tiene con la Federación. Los fondos utilizados fueron los siguientes:

■ **Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo:**

Lo aportado por la cooperación española durante el año 2014 corresponde a:

- Enero-mayo/2014, finalización de compromisos asumidos en el marco del proyecto global: \$ 974.781 (novecientos setenta y cuatro mil setecientos ochenta y un pesos uruguayos).
- Ejecución de fondos remanentes: \$ 51.500 (cincuenta y un mil quinientos pesos uruguayos).

■ **Fundación AVINA:**

Los fondos remanentes de cooperación de Fundación AVINA ejecutados en 2014 ascendieron a \$ 42.748 (cuarenta y dos mil setecientos cuarenta y ocho pesos uruguayos)

■ **Cooperación Alemana GIZ:**

En el marco del Proyecto PROFIO de apoyo a la Federación Iberoamericana de Ombudsmán y de la Red de Defensorías de Mujeres, GIZ aportó gastos de traslados y estadías para instancias de capacitación en transversalización en género (El Salvador y México) y para la participación en un taller sobre periodismo de la Red de Comunicadores en Rosario, Argentina.

Proyecciones

En los próximos años la Defensoría tiene como desafío seguir trabajando en las líneas centrales de su plan estratégico definidas a partir del decreto de creación, pero profundizando en la calidad e impacto de su gestión. Ello le permitirá responder de manera más ágil a los asuntos planteados por la ciudadanía, consolidándose como institución departamental de defensa y promoción de los Derechos Humanos, y con una creciente capacidad para aportar en la identificación y tratamiento de diversas temáticas que hacen a la agenda del gobierno departamental y de los gobiernos municipales.

A lo largo de los años se ha ido clarificando la especificidad del mandato de la Defensoría, distinto y complementario al de otros actores departamentales y municipales. En ese sentido, se ha ido consolidando como un espacio de recepción de voces de vecinas y vecinos, de articulación de múltiples actores, de investigación y aportes en torno a determinadas temáticas que desafían al gobierno departamental y a los gobiernos municipales por tratarse de fenómenos nuevos o que requieren intervenciones novedosas en función de su complejidad.

Una dimensión de creciente importancia, tanto a nivel departamental como nacional, refiere a los desafíos de la convivencia. En ese sentido la DVM se plantea profundizar el trabajo de capacitación en mediación comunitaria como herramienta de promoción del diálogo y el encuentro, para el fortalecimiento del sentido de comunidad y de pertenencia, más

allá de las diferencias. Si bien se viene trabajando en esta línea desde el año 2013, el reto es ampliar la llegada de esta herramienta y poder ofrecerla como servicio de la DVM a la ciudadanía. En este sentido uno de los objetivos para el período es la generación de una red de mediadores y mediadoras comunitarias presentes en todo el departamento.

Como se desprende del informe, la DVM ha priorizado el trabajo en torno a la participación y generación de espacios colectivos para el abordaje de asuntos complejos. En línea con la tarea realizada a lo largo de estos años y en función de que se ha verificado la eficiencia metodológica y el sustento democrático de esta forma de trabajo, la DVM se plantea como reto profundizar esta línea en las tres dimensiones en las que se ha venido desarrollando: abordaje de asuntos específicos cuya resolución requiere la conjunción de diversos actores con enclave territorial; tratamiento de problemáticas que por su alta complejidad requieren de la profundización y diseño de políticas públicas específicas; así como el diseño de propuestas normativas que definan y contribuyan a la resolución de «nuevos» problemas.

Este último aspecto se vincula también con la voluntad de dar continuidad a su línea de investigación en relación con temas que llegan a la Defensoría a través de reclamos y que presentan mayores dificultades de resolución o que aún no han sido incorporados en la agenda por no configurar por el momento una demanda significativa. Un claro ejemplo de esta última situación refiere a los cambios demográficos del departamento y los desafíos asociados a sociedades multiculturales. La construcción de espacios respetuosos de la diversidad en general es un reto para la gestión en el entendido que no siempre implica la intervención de la autoridad municipal o departamental a través de políticas específicas, pero sí requiere creatividad para generar oportunidades de expresión y manifestación de esta diversidad.

En la misma línea se ubican los desafíos vinculados a la sustentabilidad. El territorio es escenario de actividades sociales, culturales y económicas que impactan no sólo sobre la calidad de vida de la población y el goce de sus derechos sino sobre el ambiente y el entorno natural. En ese sentido, tener presente la necesidad de articular la viabilidad so-

cial, económica y ambiental de las acciones que se implementan es un requisito fundamental para que las respuestas que se llevan adelante a las problemáticas planteadas por la ciudadanía o a sus sugerencias sean verdaderamente sustentables.

Para cumplir con estas tareas y con el conjunto de las atribuciones previstas en el Decreto de Creación, la Defensoría requiere como condición indispensable una solidez institucional con la que, como se ha planteado a lo largo del informe, no ha contado hasta el momento. Es en este sentido que se realizó la contratación de una asistencia técnica profesional para la elaboración de una propuesta para el fortalecimiento institucional, fundamentalmente en lo que tiene que ver con recursos y personal necesarios, además del diseño organizacional pertinente. Creemos que esta propuesta será un insumo fundamental para la JDM al momento de tomar resoluciones en torno a la asignación de recursos, de modo que permitan dotar a la DVM de la necesaria fortaleza presupuestaria y funcional.

Asimismo, se propone colaborar en el debate respecto a los beneficios de contar con Defensorías en otros departamentos, a partir de un encuentro a realizarse en 2015. Para ello se cuenta con apoyo a nivel internacional de parte de instituciones hermanas que ya han comprometido su acompañamiento en este desafío, convencidas del aporte que las instituciones ombudsman realizan al sistema democrático.

La tarea fundamental será siempre, desde la hospitalidad, tender puentes, escuchar, y llevar adelante las tareas con el compromiso de aportar, desde el lugar particular de la Defensoría, a la convivencia democrática.

Lista de Acrónimos

ACNUDH	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
ANTEL	Administración Nacional de Telecomunicaciones
CAIF	Centros de Atención a la Infancia y la Familia
CAMBADU	Centro de Almaceneros Minoristas, Baristas y Autoservicistas y Afines del Uruguay
CCZ	Centro Comunal Zonal
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
CLAEH	Centro Latinoamericano de Economía Humana
COMFIO	Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman
CONAHOBA	Comisión Nacional Honoraria de Bienestar Animal
CSIC	Comisión Sectorial de Investigación Científica
DVM	Defensoría del Vecino de Montevideo

FIO	Federación Iberoamericana del Ombudsman
ILO	Instituto Latinoamericano de Ombudsman
IM	Intendencia de Montevideo
IMPO	Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales
INAU	Instituto del Niño y del Adolescente
INAVI	Instituto Nacional de Vitivinicultura
INDDHH	Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
JDM	Junta Departamental de Montevideo
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MLCSC	Mesa Local de Convivencia y Seguridad Ciudadana
MRREE	Ministerio de Relaciones Exteriores
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
MVOTMA	Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
ONSC	Oficina Nacional de Servicio Civil
SOCAT	Servicio de Orientación, Consulta y Articulación Territorial
UAIP	Unidad de Acceso a la Información Pública
UCRUS	Unión de Clasificadores de Residuos Urbanos Sólidos
UDELAR	Universidad de la República

UNASEV	Unidad Nacional de Seguridad Vial
URSEA	Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua
UTE	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas
UTU-CETP	Universidad del Trabajo del Uruguay - Consejo de Educación Técnico-Profesional

