

# NOVENO INFORME ANUAL Defensoría del Vecino de Montevideo Año 2015

**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. Arquitectura Paulina Bertinat  
Est. Antrop. Mariana Telechea  
Est. Com. María Rosa Albornoz  
Tec. Com. Soc. y RRPP Dayana Silveira  
Tec. Adm. Javier Celigo  
Asist. Dir. Daniela de la Sierra  
Lic. RRII Nicolás Cerón  
Mtra. Rosana de Boni  
Equipo de Redacción

**Equipo de Redacción**

A.S. Elena Goiriena  
A.S. Dra. Ana Agostino  
Dra. Adelaida Entenza

*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.glyphos.com](http://www.glyphos.com)  
Depósito Legal: 368.516/16  
ISSN: 2393-6150

# Índice

## CAPÍTULO 1.

Presentación .....	5
--------------------	---

## CAPÍTULO 2.

Plan estratégico .....	15
2.1. Fortalecimiento institucional para una mejora de la gestión .....	20
2.1.1. Ampliación y consolidación de un equipo de trabajo estable .....	22
2.1.2. Protocolo de Actuación Defensorial .....	25
2.1.3. Condiciones edilicias y de equipamiento .....	27
2.1.4. Otras acciones .....	28
2.2. La DVM como institución de DDHH: articulaciones y coordinaciones .....	28
2.2.1. Articulaciones y coordinaciones con gobierno departamental .....	28
2.2.2. Articulaciones y coordinaciones con red de instituciones públicas y privadas .....	37
2.2.3. Ámbitos de cooperación nacional e internacional .....	44
2.2.4. Estrategia de comunicación .....	57
2.3. Promoción y Educación en Derechos Humanos .....	63
2.3.1. Perspectiva de Derechos y gestión departamental .....	63
2.3.2. Desarrollo de Mediación Comunitaria desde la perspectiva de Derechos .....	68
2.3.3. Transversalización de la gestión institucional con la perspectiva de género .....	73

### CAPÍTULO 3.

Gestión institucional .....	77
3.1. Admisión y gestión de asuntos .....	78
3.1.1. Atención a la Ciudadanía .....	79
3.1.2. Asuntos ingresados en 2015 .....	81
3.1.3. Recomendaciones y Sugerencias .....	91
3.1.4. Informe Anual .....	96
3.2. Sistema de Información Defensorial (SID) .....	96

### CAPÍTULO 4.

Asignación y ejecución presupuestal .....	99
---	----

### CAPÍTULO 5.

Proyecciones 2016 .....	105
-------------------------	-----

### ANEXO I

Exp. N° 2012 / 0894 .....	109
Decreto n° 34.844 .....	109
Exp. N° 2012/0894 .....	118
Decreto N° 34.865 .....	118
Extracto del Plan Estratégico 2015-2019 .....	121
Lista de Acrónimos .....	133

# Presentación

Este documento es el noveno informe anual de la Defensoría del Vecino de Montevideo, correspondiente al año 2015. En el mismo se da cuenta, de acuerdo con lo previsto en el decreto de creación vigente (Art. 15 del Decreto 34.844 de la Junta Departamental), de los asuntos ingresados por la ciudadanía, de su tratamiento, de las sugerencias y recomendaciones formuladas a las autoridades, así como de todas las actuaciones llevadas adelante durante el año. Se informa de las prioridades definidas y de los esfuerzos realizados para el cumplimiento de sus cometidos, así como de las dificultades y desafíos pendientes.

## INSTITUCIONALIDAD Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEFENSORIAL

Desde el inicio de la presente gestión en junio de 2014 las prioridades planteadas fueron las siguientes: (i) fortalecimiento de la institucionalidad, incluida la consolidación de un equipo permanente de la Defensoría, y (ii) un protocolo de actuación para profundizar la dinámica y transparencia de la gestión de la demanda.

Una institucionalidad consolidada es un objetivo de largo plazo que a su vez requiere la definición permanente de nuevos objetivos y metas en la medida que la figura es de reciente creación en el país (en 2016 estará cumpliendo diez años) y su historia, en particular en América Latina, da cuenta de diversas situaciones y frecuentes análisis.

El Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo (ILO) creado en 1983, ha facilitado a lo largo de estas décadas investigaciones y debates en torno a la figura en América Latina, con publicaciones que dan cuenta de «su antecedente fundacional en el Derecho moderno, que se ubica en Escandinavia, concretamente en Suecia», y que por las particularidades del contexto en el que surge esta institución en el continente en la década del 80, lleva a que sea vista «más del campo del Derecho Constitucional que del Derecho Administrativo», con un énfasis como «protector de los Derechos Humanos y un promotor de la cultura de la paz».<sup>1</sup> En algunos países esta figura tiene carácter constitucional, en otras fue creada por leyes nacionales, decretos departamentales o leyes provinciales u otras normas, según su alcance nacional, departamental o local. El carácter municipal fue destacado por el presidente del ILO, Carlos Constenla, en el encuentro organizado en Montevideo en 2015: «El Defensor del Pueblo es un instituto surgido en el municipio y en el que allí justifica —más que en cualquier otra escala— su naturaleza, su eficacia y su misma razón de ser. El Defensor del Pueblo tiene una fuerte identidad ciudadana».<sup>2</sup>

Para el caso de Uruguay no existen prácticamente análisis académicos sobre esta figura si bien hay antecedentes de debates parlamentarios desde el año 1985. En el año 1993 Naciones Unidas aprobó los Principios de París para las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, que refieren a la creación de Defensorías de carácter nacional, provincial o departamental. En el proceso de creación de la DVM la Junta Departamental de Montevideo realizó esfuerzos para avanzar en el conocimiento de otras experiencias tanto a nivel de la región como en otros continentes. También se llevaron adelante análisis comparativos con motivo de la creación de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo y se profundizó sobre el marco internacional.

---

1 Constenla, Carlos: «Latinoamérica y la experiencia del Defensor del Pueblo», Setiembre de 2008.

2 Constenla, Carlos: «La naturaleza municipal del Defensor del Pueblo», presentación en Encuentro sobre Defensorías locales. Su aporte a la gestión departamental y municipal, Montevideo, setiembre de 2015.

Ya creada la DVM, ésta realizó dos consultorías vinculadas al tema institucional, una en el año 2012 con un foco importante en el análisis institucional y organizacional,<sup>3</sup> y otra en el primer trimestre de 2015, cuyo objetivo fue «elaborar y presentar una propuesta para el fortalecimiento institucional, diseño organizacional, recursos y personal necesarios para la Defensoría del Vecino de Montevideo».<sup>4</sup>

Ambas consultorías dan cuenta de la debilidad jurídica e institucional y destacan los avances internos. Entre otros aspectos, el informe final de la consultoría del año 2015 plantea: «La DVM ha desplegado un conjunto de acciones para la promoción y defensa de los derechos de los habitantes del departamento, más allá de ciertas precariedades o dificultades en términos de capacidades financieras, administrativas y técnicas»<sup>5</sup> entre las que destaca el presupuesto insuficiente para el conjunto de tareas a realizar, la extrema dependencia administrativa respecto de la JDM, las dificultades para la contratación de personal con conocimiento especializado y posibilidades de permanencia.

El propio desarrollo de estas consultorías y su análisis en el marco del equipo de trabajo constituyen aportes importantes hacia el proceso de fortalecimiento. La consultoría realizada en 2015 permitió elaborar una propuesta de fortalecimiento institucional así como una propuesta presupuestaria básica necesaria para el cumplimiento de las competencias asignadas para ser entregada a la Junta Departamental a los efectos de su consideración. Asimismo aportó para la propia organización interna de la institución con impactos positivos sobre el desempeño de su tarea.

En línea con la priorización del fortalecimiento institucional y dando seguimiento a uno de los desafíos para el 2015 incluidos en nuestro informe anterior respecto a aportar a un debate sobre las figuras Ombudsman y su contribución, se destaca la co-organización, junto con

---

3 Realizada por Ricardo Chiesa y Alfredo Minchilli. El informe final es de setiembre de 2012.

4 Consultoría de fortalecimiento organizacional de la Defensoría del Vecino de Montevideo, mayo 2015, realizada por Marcelo Castillo con asistencia de Camila Zeballos.

5 Ibid. p. 33.

la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y el ILO de un Encuentro Regional sobre «Defensorías Locales. Su aporte a la gestión departamental y municipal» que tuvo lugar en Montevideo en setiembre de 2015 y priorizó la participación de juntas departamentales de todo el país. En el correr del año 2016 se presentará la publicación resultado de este encuentro con miras a seguir profundizando en torno a la institucionalidad y mecanismos posibles para fortalecerla, no solo en relación con la DVM sino como aporte al debate sobre su posible creación en otros departamentos del país.

Como parte de esta apuesta a la institucionalidad la Defensoría ha avanzado significativamente en la transversalización de la perspectiva de género en todas las acciones que se realizan y en el lenguaje que se utiliza. En ese sentido, es importante recordar que la denominación original de la institución no contemplaba esta perspectiva, en tanto el Decreto de creación del año 2003 (No. 30592) instituyó «*el Defensor del Vecino*». En el año 2013 a través del decreto No. 34.844 se pasa a denominar *Defensoría* pero se mantiene *del Vecino*. Encontrar el nombre que desde su enunciación evidencie el compromiso con la diversidad y la inclusión es un desafío en el que seguimos trabajando. Asimismo, cabe destacar el rol que juega la DVM a nivel internacional en la promoción de la igualdad de género, siendo la institución coordinadora de la Red de Mujeres de la FIO, Región Sur, con un mandato de capacitación y acompañamiento de defensorías de Iberoamérica. En 2015 además, la DVM integró la delegación oficial de Uruguay a la Comisión sobre el Status Jurídico y Económico de la Mujer que tiene lugar todos los años en Naciones Unidas. La DVM fomenta la participación del conjunto de integrantes de su equipo en todas aquellas actividades tendientes a la promoción y consecución de la igualdad de género.

En lo que refiere al Protocolo de actuación defensorial, haber finalizado su elaboración es uno de los logros importantes de 2015. Si bien aún nos encontramos en una fase de prueba, este documento ya ha aportado a una mejora de nuestra gestión dotándola de mayor coherencia, eficacia y transparencia. Esto se ha visto acompañado de prácticas internas que también han fortalecido el accionar de la institución: reuniones semanales de equipo que se han consolidado como espacio de intercambio,

aprendizaje, análisis y supervisión colectiva; formación de sub-equipos de trabajo con responsabilidad sobre diversas temáticas; autoevaluaciones regulares; instancias de capacitación interna. Asimismo, en este año se elaboró el plan estratégico 2015-2019 el que aporta claridad en la estrategia institucional y permite construir sinergias al interior del equipo de modo de trabajar colectivamente hacia la obtención de los objetivos, con claridad sobre las responsabilidades particulares. Estos avances van claramente en línea con otra de las proyecciones destacadas en el informe 2014 respecto a «profundizar en la calidad e impacto de la gestión, respondiendo de manera más ágil a los asuntos planteados por la ciudadanía».

## LA DVM EN EL MEDIO / TEMÁTICAS

A lo largo del año la Defensoría tuvo una importante presencia pública consolidándose como actor al que desde diversos ámbitos se le solicitan aportes en relación con temáticas departamentales y de la agenda de derechos humanos. Esto ocurre por parte del propio gobierno departamental, de estudiantes y docentes de nivel secundario y terciario, de organizaciones sociales y otras a nivel nacional e internacional, y de los medios de comunicación —que fundamentalmente consultan sobre los temas más reclamados—. En este sentido, en el informe se da cuenta de las actividades en las que la DVM fue invitada para presentar ponencias sobre diversas temáticas, de las consultas de estudiantes que en el marco de sus trabajos académicos recurren a nuestra institución y del importante número de entrevistas de prensa. Las temáticas por las que se consulta e invita a la Defensoría tienden a estar asociadas a las de mayor demanda por parte de la ciudadanía, aunque también se recurre a la institución para aportar miradas holísticas sobre los temas, análisis que colaboren con una comprensión de la complejidad de los asuntos que hacen a la convivencia. A modo de ejemplo la DVM fue invitada a comentar y a hacer presentaciones sobre participación ciudadana, espacios públicos y convivencia, no discriminación, contaminación acústica, fincas abandonadas, mediación, entre otros.

La posibilidad de aportar trascendiendo el asunto o la temática específica tiene que ver con la metodología de trabajo desarrollada por la ins-

titución, a través de la cual, cuando una ciudadana o ciudadano ingresa un asunto que en primera instancia puede parecer acotado a su vivencia personal, nuestra respuesta se orienta a profundizar el conocimiento sobre el caso particular, ver en qué medida da cuenta de situaciones que se reiteran y evidencian la complejidad de la resolución, analizar el marco normativo y las políticas asociadas y buscar posibles alternativas en una perspectiva interinstitucional con el fin de aportar hacia una solución equitativa y sustentable.

La mediación comunitaria en particular ha sido una temática de creciente asociación con la DVM. En el informe 2014 planteábamos como otro desafío avanzar en su consolidación como herramienta de promoción del diálogo facilitadora de una convivencia pacífica y el respeto de los derechos humanos. En el año 2015 efectivamente la Defensoría dio un salto cualitativo en esta temática habiendo continuado con las capacitaciones iniciadas en 2013 —incluyendo en ellas a actores departamentales como el cuerpo inspectivo de Inspección General y de varios municipios—, con 27 personas egresadas de un diploma en Mediación comunitaria —la mayoría actores con inserción territorial—, pero además, con la formación de un equipo de voluntarios y voluntarias para llevar adelante la tarea como parte de la gestión de asuntos que ingresan a la institución. Este proceso se viene realizando en articulación con los ocho municipios, tanto en lo que tiene que ver con la capacitación como en la posible derivación de la demanda. Asimismo, desde el Poder Ejecutivo se ha consultado a la DVM en esta temática abriéndose perspectivas de aportes a nivel nacional.

En el capítulo referido a Proyecciones en el Informe 2014 también incluimos los desafíos asociados a *sociedades multiculturales* y a la *sustentabilidad*. En referencia al primer punto hemos recibido consultas y reclamos que, en su formulación, confirman la necesidad de un trabajo bajo esa perspectiva, en particular en relación con los cambios demográficos que está experimentando la ciudad y cómo ello ha generado un discurso respecto a «otro/a distinto/a» que es percibido/a como responsable de afectaciones a la calidad de vida. Si bien en el correr del año hemos articulado con organizaciones que trabajan con migrantes apoyando la realización de algunas actividades, desde la Defensoría no hemos tenido

por el momento la capacidad para profundizar en esta línea que entendemos es fundamental para aportar hacia una cultura de valoración de la diversidad en sus múltiples manifestaciones. Sí hemos seguido trabajando junto con la INDDHH, la Comisión Honoraria contra el Racismo, la Xenofobia y toda otra forma de Discriminación, y con Inspección General de la IM en una propuesta normativa respecto al Derecho de Acceso y Permanencia y hemos avanzado también en coordinaciones con la nueva Secretaría de la Diversidad de la IM con miras a abordar en conjunto determinadas temáticas en 2016.

En lo que refiere a los desafíos vinculados con la sustentabilidad, es decir, con la necesidad de articular las dimensiones social, económica y ambiental en el abordaje de las diversas temáticas, podemos afirmar que si bien no lo hemos realizado como línea de trabajo o área en sí misma, esta perspectiva informa nuestros análisis y propuestas. A modo de ejemplo mencionamos la Recomendación No. 92 vinculada a saneamiento para cuya preparación analizamos en profundidad medidas alternativas y/o transitorias hasta la implementación del Plan de Saneamiento V con énfasis en su impacto ambiental; la participación en el encuentro organizado por el Servicio de Regulación Alimentaria de la División Salud de la IM sobre «Etiquetado y Rotulado de Alimentos. Información para un consumo responsable», siendo el eje de la presentación de la Defensoría la promoción de una perspectiva de sustentabilidad en las prácticas de consumo; la presentación realizada en el encuentro «Espacio de construcción de pensamiento colectivo: territorio, producción y ambiente» en el marco de la Fiesta de la Trilla con un énfasis en sustentabilidad, prácticas locales y suficiencia; además de que ILO designó a la DVM como representante en el proceso de la Tercera Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible y Vivienda, Hábitat III, en tanto actor con capacidad de aportar en esta temática.

A lo largo del año seguimos avanzando en la idea de la Defensoría como espacio de hospitalidad, de recepción amable y con atención a quienes en su diversidad de voces, aspiraciones, dificultades, búsquedas y propuestas llegan a nuestra institución. El número de asuntos ingresados en 2015 representa un aumento del 32% respecto a los ingresados en 2014, lo que nos reafirma en esa concepción de espacio abierto y al



servicio de la ciudadanía. Somos conscientes sin embargo de que estamos aún en camino para alcanzar las condiciones que nos permitirían profundizar los aportes profesionales y técnicos que venimos realizando en torno a determinadas temáticas, el análisis de múltiples alternativas, la identificación de la complejidad de determinadas situaciones y sus causas, la investigación en torno a posibles líneas de acción que complementen modos tradicionales de hacer y que en función de los nuevos desafíos —sociales, ambientales, tecnológicos— no siempre responden a las necesidades de la población o lo hacen parcialmente.

Dar ese salto cualitativo depende de diversas variables, algunas internas y otras relacionadas con procesos de articulación en las que venimos progresando de manera significativa. Y otras, como ya mencionáramos, dependen fuertemente de la solidez institucional. En ese sentido en el año 2015 nos han quedado pendientes varios aspectos fundamentales como la posibilidad de avanzar en la consolidación de un equipo profesional propio con claridad en su vínculo laboral con la Institución, infraestructura locativa y equipamiento informático acorde a las necesidades de funcionamiento y atención a la ciudadanía, procesos administrativos internos flexibles y habilitadores de una relación y respuesta ágil a la ciudadanía y que faciliten el aporte a la gestión departamental.

Lograr resultados en estos aspectos en 2016 será de vital importancia para la DVM en tanto institución mandatada a «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».<sup>6</sup> La solidez institucional y el contar con profesionales y técnicos embebidos en la perspectiva de Derechos Humanos es una condición indispensable para cumplir con esa tarea. Trabajar en función de esta perspectiva implica contar con un equipo consolidado que por su permanencia acumule experticia que permita responder a las demandas y exigencias cotidianas a partir de una visión integral y multicultural de los Derechos Humanos; afincada en la concepción multidimensional de los seres hu-

manos; en la interdependencia de los derechos individuales, colectivos y de la naturaleza; con un énfasis en el enfoque diferencial que incluye las perspectivas de género y étnico culturales que promueven la igualdad de oportunidades, el desarrollo de capacidades y la no discriminación; facilitadora de la participación activa de las personas beneficiarias/ titulares de derechos en todo el proceso.<sup>7</sup>

A pesar de los desafíos que siguen planteados para el 2016, el informe que se presenta da cuenta de los esfuerzos realizados para avanzar en la perspectiva descripta y para aportar al gobierno departamental y a todas las personas que habitan Montevideo a mejorar colectivamente la vida en nuestra ciudad.

---

**7** Ver Pierini, Alicia: «Las Defensorías del Pueblo: Instituciones de la Democracia»; Galaverna, Andrea: «Experiencia de Trabajo de la Defensoría del Pueblo de Bariloche» (ponencias presentadas en Encuentro de Defensorías Locales. Su aporte a la gestión departamental, Montevideo, Setiembre de 2015); 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](http://www.ces.uc.pt/bss/documentos/toward_multicultural_conception_human_rights.pdf)



# Plan estratégico

El marco general de actuación de la DVM está dado por su misión, visión y valores los que presentamos a continuación:

## VISIÓN

Ser una institución con autonomía técnica y profesional con capacidad para aportar al diseño y a la mejor implementación de políticas departamentales y municipales al servicio de la población de Montevideo.

## MISIÓN

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, respondiendo de manera ágil a los asuntos planteados por la ciudadanía, participando y promoviendo espacios de articulación, y aportando en la identificación y tratamiento de diversas temáticas que hacen a la agenda del gobierno departamental y de los gobiernos municipales.

## VALORES

En su actuación, la DVM está guiada por una serie de valores que dan sentido a su actuación al servicio de las personas que habitan en Monte-

video: hospitalidad; promoción de los Derechos Humanos; sustentabilidad; equidad; promoción de la diversidad y la no discriminación.

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Legalidad, objetividad y transparencia.
- Buena fe
- Igualdad de trato y ausencia de discriminación
- Imparcialidad e independencia.
- Confidencialidad y reserva.
- Celeridad y simplicidad.
- Colaboración.
- Participación ciudadana.
- Respeto al medio ambiente.
- Compromiso, motivación y cortesía.

## OBJETIVOS Y METAS

La organización de la gestión se rige por la planificación estratégica a mediano plazo y los planes operativos anuales. El año 2015 se caracterizó por ser el inicio del Plan Estratégico 2015-2019.<sup>8</sup> Luego de una evaluación positiva del POA 2014, que confirmó en términos generales las líneas estratégicas que se venían desarrollando y a partir de un proceso colectivo de análisis, discusión y propuestas, se definió el Plan Estratégico del que presentamos a continuación los objetivos y metas:

**Objetivo 1:  
Aportar a la definición y mejor cumplimiento de las políticas públicas del departamento**

Objetivos Específicos	Metas
<b>1.1.</b> Consolidar procesos de articulación y coordinación más eficientes con el gobierno departamental y con los gobiernos municipales.	<b>1.1.1.</b> Mantener una articulación permanente con Presidencia, Mesa de la Corporación y Comisiones Temáticas de la Junta Departamental de Montevideo.
	<b>1.1.2.</b> Consolidar canales eficientes de articulación, negociación y construcción interinstitucional con las autoridades de la Administración departamental y municipal
<b>1.2.</b> Aportar propuestas para la mejora de la gestión departamental y para la actualización o adopción de normativa departamental.	<b>1.2.1.</b> Realizar aportes para la mejora de la gestión
	<b>1.2.2.</b> Consolidar el trabajo de elaboración de propuestas normativas en articulación con la comisión de legislación y otros actores.

**Objetivo 2:  
Desarrollar una gestión caracterizada por procesos de funcionamiento dinámicos, flexibles, eficientes y personalizados, que den respuestas a las demandas de los vecinos y vecinas de Montevideo**

Objetivos Específicos	Metas
<b>2.1.</b> Fortalecer la estructura presupuestaria y de recursos humanos de la Defensoría del Vecino.	<b>2.1.1.</b> Elaboración y presentación de propuesta con requerimientos de recursos y personal necesarios para el funcionamiento eficiente y profesional de la Defensoría del Vecino de Montevideo.
	<b>2.1.2.</b> Incorporar un equipo técnico estable a la DVM.
	<b>2.1.3.</b> Consolidar al equipo en su funcionamiento (comunicación interna, coordinaciones, integración, capacitación)
<b>2.2.</b> Mejorar la actuación defensorial	<b>2.2.1.</b> Avanzar en diseño de Protocolo de actuación defensorial

	<p><b>2.2.2.</b> Mejorar el sistema de Información de la Defensoría (informático) y capacitar al conjunto del equipo en su uso</p>
	<p><b>2.2.3.</b> Fortalecer el Área de Admisión</p>
	<p><b>2.2.4.</b> Fortalecer el Área de gestión</p>
	<p><b>2.2.5.</b> Fortalecer la dimensión comunitaria como metodología de trabajo para la gestión del reclamo.</p>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>
<p><b>2.3.</b> Realizar gestiones para mejorar las condiciones edilicias y de equipamiento en consonancia con la diversificación de acciones y aumento de personal.</p>	<p><b>2.3.1.</b> Concretar mejoras en las instalaciones actuales del inmueble y del equipamiento necesario para un adecuado funcionamiento.</p>
	<p><b>2.3.2.</b> Avance hacia la expropiación del inmueble donde funciona la Defensoría y reforma para mejor funcionamiento</p>
	<p><b>2.3.3.</b> Incorporar recursos humanos con responsabilidad en el cumplimiento de este objetivo</p>
<p><b>2.4.</b> Avanzar en el proceso de planificación estratégica y rendición de cuentas durante el período 2015-2019</p>	<p><b>2.4.1.</b> Elaborar y presentar informes anuales</p>
	<p><b>2.4.2.</b> Elaborar el plan estratégico para el período 2015-2019</p>
	<p><b>2.4.3.</b> Evaluar periódicamente y elaborar los POAS para cada año</p>
	<p><b>2.4.4.</b> Definir reestructura institucional</p>
<p><b>Objetivo 3: Promover y capacitar en derechos humanos, en coordinación con diversos actores públicos y privados</b></p>	
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>
<p><b>3.1.</b> Aportar a la incorporación de la perspectiva de derechos en relación con la temática departamental y municipal.</p>	<p><b>3.1.1.</b> Generar ámbitos de difusión, promoción y debate.</p>

<b>3.2.</b> Diseñar y desarrollar un Programa de Mediación Comunitaria como herramienta facilitadora para la convivencia.	<b>3.2.1.</b> Capacitación en mediación comunitaria.
	<b>3.2.2.</b> Desarrollo de la herramienta de mediación comunitaria para la gestión de asuntos.
	<b>3.2.3.</b> Establecimiento de un equipo de mediadores y mediadoras comunitarios/as asociados/as a la gestión de la demanda de la DVM.
<b>3.3.</b> Transversalizar la perspectiva de género en todas las acciones y manifestaciones de la Institución.	<b>3.3.1.</b> Promoción de la incorporación de la PG en los valores, principios y actitudes, a fin de disminuir y/o erradicar actitudes discriminatorias tanto en las relaciones interpersonales del equipo como en la calidad de atención de los servicios.
	<b>3.3.2.</b> Integración de la perspectiva de género en las estrategias internas de la gestión institucional, mejorando las herramientas de planificación, gestión y evaluación
	<b>3.3.3.</b> Coordinar con instituciones y organismos locales y nacionales referentes para la implementación de la política, potenciando buenas prácticas y recursos disponibles para su ejecución.
<b>Objetivo 4:          Consolidar a la Defensoría como institución referente a nivel departamental en la defensa y promoción de Derechos Humanos</b>	
<b>Objetivos Especificos</b>	<b>Metas</b>
<b>4.1.</b> Consolidar ámbitos de articulación y coordinación con una amplia red de instituciones públicas y privadas.	<b>4.1.1.</b> Generar y/o participar de espacios de coordinación interinstitucional, tanto a nivel público como privado, académico, empresarial y de las organizaciones sociales para el tratamiento y resolución de problemáticas específicas.
	<b>4.1.2.</b> Aportar al debate público de aquellos temas priorizados por la Defensoría, y temas demandados en los que la DVM tenga aportes específicos para realizar.
	<b>4.1.3.</b> Generar acuerdos y convenios con instituciones u organizaciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, que aporten al fortalecimiento institucional y a la promoción de la perspectiva de derechos

<b>4.2.</b> Sostener y acrecentar ámbitos de cooperación nacional e internacional para el fortalecimiento de la Defensoría y de las Instituciones Ombudsman en general.	<b>4.2.1.</b> Continuar con la integración en redes y ámbitos internacionales.
	<b>4.2.2.</b> Aportar al debate sobre el rol de las instituciones Ombudsman en la construcción de una cultura de derechos humanos
	<b>4.2.3.</b> Identificar apoyos que permitan la implementación de acciones que fortalezcan a la Defensoría como institución de DDHH.
<b>4.3.</b> Fortalecer la presencia de la Defensoría en el ámbito público	<b>4.3.1.</b> Fortalecer el área de comunicación de la DVM.
	<b>4.3.2.</b> Desarrollar iniciativas de comunicación o sensibilización en coordinación con otras organizaciones locales, nacionales e internacionales.
	<b>4.3.3.</b> Incrementar la presencia de la DVM en eventos de interés de la agenda nacional y departamental.

A partir de los lineamientos generales del Plan Estratégico, y con la misma metodología de construcción colectiva, se diseñó el Plan Operativo Anual correspondiente a 2015. El mismo se propuso actividades concretas las que fueron desarrolladas prácticamente en su totalidad y que se detallan principalmente en este segundo capítulo del Informe Anual.

## 2.1. Fortalecimiento institucional para una mejora de la gestión

En el marco de la priorización del fortalecimiento institucional como uno de los ejes de la gestión iniciada en junio de 2014, con el apoyo de la AECID se realizó una consultoría específica la que tuvo como objetivo «Elaborar y presentar una propuesta sobre la institucionalidad, diseño organizacional, recursos y personal necesarios para el funcionamiento más eficiente y profesional de la Defensoría del Vecino de Montevideo a ser presentada ante la Junta Departamental». La misma fue desarrollada durante el primer trimestre del año por el Licenciado en Ciencia Política

Marcelo Castillo como Consultor Responsable con la asistencia de Camila Zeballos.

Tal como se previó en los TDR, la consultoría tuvo como objetivos específicos:

- Profundizar en el diagnóstico existente respecto a la institucionalidad y la realidad organizacional de la Defensoría del Vecino a partir de su ubicación en el marco del gobierno departamental, de sus intervenciones y la visión de su mapa de públicos relevante
- Diseñar un organigrama que describa líneas de acción, áreas de trabajo de la Defensoría del Vecino y articulaciones interinstitucionales, estimando los recursos necesarios para su funcionamiento relacionados a recursos humanos, tecnológicos, logísticos e institucionales.

El Informe final presentado por el equipo consultor incluyó los siguientes elementos: noción sobre la figura Defensoría del Pueblo, reseñas de experiencias de otras defensorías (Suecia, España, Costa Rica, Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay), características de la DVM en cuanto a organización y dinámicas de funcionamiento, propuesta de fortalecimiento institucional.

Las principales propuestas que presenta el informe son las siguientes:

- Profundizar el vínculo con instancias clave del Gobierno del Departamento: Direcciones del Ejecutivo, Municipios y Concejos Municipales.
- Rediseñar la estructura organizativa ajustada según impactos interinstitucionales logrados y experiencia acumulada.
- Incremento del personal, en particular, el de carácter permanente.
- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación.
- Importante aumento del presupuesto de la institución y revisión de su inclusión en el presupuesto general de la Junta.

El informe de la consultoría confirmó la importancia de algunas estrategias iniciadas por la gestión institucional y aportó en aspectos que no habían logrado tal contundencia en su argumentación como lo es el necesario reforzamiento del personal destinado a la organización, así como la especificación de las necesidades presupuestarias según las estrategias planificadas en la gestión institucional, aspectos que se verán en detalle en los ítems pertinentes de este informe.

Ello está en línea con las prioridades establecidas por la presente gestión y que se incluyen a continuación.

### 2.1.1. Ampliación y consolidación de un equipo de trabajo estable

La ampliación y consolidación del equipo de trabajo es una de las prioridades si bien ha resultado particularmente dificultoso avanzar en ella. La falta de previsión para la instalación de un equipo estable por parte del decreto de creación ha generado un espacio de incertidumbre que obliga a recurrir a toda cooperación posible para incorporar personal (al culminar el año se contaba con tres pases en comisión, tres pasantes de UTU por convenio de la JDM, dos pasantes de UDELAR por Convenio con la IM, tres personas en régimen de proveedores). La mayor parte de estas vinculaciones son de tipo temporal con la consabida dificultad para la consolidación y acumulación del saber institucional necesario.

Es así que durante el año 2015, dos pases en comisión volvieron a su lugar de origen (MTSS y MIDES), se obtuvieron dos nuevos pases en comisión de otras instituciones (IM y BSE), sustitución de un pasante de UTU, inicio de una pasante de UDELAR (Comunicación), culminación de una pasantía de UDELAR (Antropología).

Esta alta movilidad implica un esfuerzo de búsqueda de sustitución de personal y de aprestamiento y capacitación básica para la integración a la gestión institucional, como una dimensión permanente en tanto año a año y en distintos momentos se sufren altas y bajas. Esta situación



implica un gran esfuerzo en tanto la DVM cuenta con un equipo que no supera las 12 personas en total.

Continúa la vinculación de tres personas en modalidad de «proveedores» ya que, a pesar de solicitudes por parte de la DVM, al culminar el 2015 no se había encontrado el procedimiento de contratación adecuado, situación que se encuentra aún a estudio, con salarios que no se ajustan a ninguna escala salarial previsible y sin los beneficios del resto del equipo, quienes a su vez responden por lo menos a tres rangos diversos (IM, BSE, JDM).

A pesar de la situación descrita, en particular la alta rotación del personal, los períodos breves de permanencia, y la falta de una escala salarial común, se ha avanzado en lo que tiene que ver con la consolidación de un sentimiento de pertenencia al equipo, en un funcionamiento interno regular con distribución de responsabilidades y participación en la capacitación.

En lo que tiene que ver con el funcionamiento interno, se consolidaron tanto el espacio de **reuniones semanales** para todo el equipo como metodología de aprendizaje colectivo, construcción de criterios comunes, resolución de asuntos más ágil e integral, y apropiación y compromiso institucional general como las reuniones periódicas del Área de Admisión para la supervisión de reclamos y gestión de herramientas de atención al público.

En cuanto a la **capacitación** se organizaron las siguientes instancias:

- *7, 8 y 9 de Mayo.* Mediación Comunitaria. Parte del equipo participó del Taller en mediación comunitaria desarrollado para el Servicio Central de Inspección General de la Intendencia de Montevideo.
- *1° de julio.* «Conversatorio: ¿De qué hablamos cuando hablamos de derechos humanos?». Con el objetivo de apoyar el fortalecimiento de las capacidades de la Defensoría en materia de derechos humanos, la actividad se centró en una aproximación a la historia de los derechos humanos, su desarrollo hasta la actualidad, el sistema in-



ternacional de los derechos humanos y éstos como herramienta para la prevención de conflictos interpersonales en la ciudad. La actividad estuvo a cargo del Dr. Juan Miguel Petit, Asesor en Derechos Humanos de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Uruguay. Tuvo una duración de tres horas y contó con la participación de todo el equipo de la Defensoría.



Equipo de la DVM en el Taller sobre DD.HH. a cargo del Dr. Juan Miguel Petit.

24

- *Octubre/noviembre.* Diploma en Mediación Comunitaria desarrollado conjuntamente con CLAEH y con la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina.

- *11 de noviembre.* Jornada sobre perspectiva de género en la gestión institucional. Esta actividad permitió socializar el proceso de diseño de la Política Institucional de Género, debatir sobre conceptos básicos y analizar la gestión de asuntos desde esta perspectiva.
- *9 de diciembre.* Taller de actualización del uso del Sistema de Información Defensorial, del que participó todo el equipo de la DVM y estuvo a cargo del funcionario responsable de su actualización y gestión.

### **Capacitación ofrecida por la Junta Departamental de Montevideo:**

- *27 de octubre.* Taller sobre Primeros Auxilios.
- *3 de diciembre.* Taller «Acciones afirmativas: Ley N° 19.122 - Derechos para afrodescendientes». Organizado por la Junta Departamental de Montevideo, contó con la participación de funcionarios y funcionarias de dicha institución y de la Defensoría del Vecino de Montevideo.

## **2.1.2. Protocolo de Actuación Defensorial**

En el contexto de priorización del fortalecimiento institucional marcado por el inicio de la nueva gestión en junio del 2014, contar con un protocolo de actuación defensorial fue definido como la segunda prioridad para lo cual se inició un proceso de reformulación y profundización del Protocolo existente, el que remitía a la atención de la demanda.

Para ello se conformó un equipo que trabajó en la elaboración del documento en articulación con la titular de la Defensoría y con instancias de presentación y retroalimentación con todo el equipo institucional. Culminó en setiembre de 2015 con una propuesta integral cuyo objetivo general es *«estandarizar y perfeccionar los procedimientos de actuación y gestión de la DVM contribuyendo a garantizar un efectivo cumplimiento de sus competencias, atribuciones y fines».*



A solicitud de este equipo se contó con el aporte de experiencias de las Defensorías del Pueblo de España, de Perú y de la Provincia de Buenos Aires, las que compartieron sus protocolos institucionales. Asimismo se consultó la Carta de Servicios y buena práctica administrativa de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz. Sobre el documento avanzado se contó también con aportes y comentarios de algunas de estas defensorías además de la Defensoría del Pueblo de Bariloche y de ILO.

El Protocolo de Actuación Defensorial se concibe como una *«guía de las actuaciones que conducen a materializar el resultado de un proceso, las que comprenden una sucesión de pasos coherentes con la búsqueda de resultados, dotando de eficacia y de la homogeneidad necesaria al proceso de gestión de asuntos. Contiene los principales fundamentos y disposiciones mínimas que se consideran deben ser conocidos y practicados, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente por todas las personas al servicio de la Defensoría del Vecino de Montevideo»*.

Es así que define ciertos *principios de actuación* aplicables a todas las personas que se encuentren al servicio de la DVM bajo cualquier tipo de vínculo laboral: legalidad, objetividad y transparencia; buena fe; igualdad de trato y ausencia de discriminación; imparcialidad e independencia; confidencialidad y reserva; celeridad y simplicidad; colaboración; participación ciudadana; respeto al medio ambiente; compromiso, motivación y cortesía.

Las actuaciones defensoriales se definen como de orientación, investigación, mediación y propuesta, y como actuaciones específicas: recomendaciones, sugerencias, derecho de petición, promoción de acciones judiciales, propuesta normativa, coordinación con INDDHH.

Los asuntos a gestionar por parte de la DVM son la consulta departamental, la consulta no departamental, los reclamos departamentales, los reclamos no departamentales y las propuestas, los que podrán iniciarse a solicitud de parte interesada o de oficio



Se establecen los requisitos para la presentación de asuntos, las distintas modalidades de presentación y los mecanismos de registro y notificacio-

nes, la gestión de documentación y la acumulación de asuntos, así como las etapas para la gestión de cada tipo de asunto.

El Protocolo de Actuación Defensorial sistematiza una serie de prácticas que ya se venían desarrollando en el quehacer institucional e incorpora nuevos elementos, dotando al proceso de gestión de las garantías mínimas necesarias para salvaguardar los derechos de todas las personas involucradas en su ámbito de actuación.

Luego de la aprobación del documento preliminar se inició un período de prueba que permitirá validarlo para su institucionalización y exigibilidad por parte de todas las personas que prestan servicios en la DVM. Este proceso de prueba permitirá corroborar la pertinencia y aplicabilidad de los procedimientos y plazos estipulados en la propuesta o identificar la necesidad de reformulación antes de su puesta en marcha definitiva. Durante este período a su vez se avanzará en la transversalización de la perspectiva de género.

### 2.1.3. Condiciones edilicias y de equipamiento

El funcionamiento cotidiano de la DVM en lo que tiene que ver con insumos, servicios de informática, limpieza, traslados y apoyo logístico está cubierto por la Junta Departamental de Montevideo, con un muy buen relacionamiento con el funcionariado de la corporación.

La DVM funciona en una casa que comparte con servicios de la JDM de Montevideo, la que desde el año 2009 se encuentra en proceso expropiatorio, trámite que cuenta con seguimiento permanente por parte de una funcionaria de la Defensoría, pero que viene avanzando muy lentamente. Ello ha impactado en las condiciones de trabajo y de atención a la ciudadanía, dado que como consecuencia de esta falta de definición no se aprueban gastos de inversión y reparación necesarios (refacción de fachada, ampliación con entresijos proyectada hace ya varios años, lugar para reunión y atención de entrevistas, arreglos de pisos antiguos de madera con hundimientos y perforaciones). Entre otras dificultades, la no refacción de fachada ha implicado la permanencia de un andamio

desde la inauguración de la DVM, generando reclamos de vecinos y vecinas por limpieza y seguridad.

Otro elemento de resolución pendiente es la necesidad de renovación y aumento de equipamiento informático el que fue solicitado en el mes de julio de 2014, el que no ha sido efectivizado.

## 2.1.4. Otras acciones

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el año 2015 se recibió una solicitud con base en la ley de acceso a la información pública, la que fue respondida en tiempo y forma. En el marco de la misma, la DVM remitió una solicitud de asesoramiento a la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) en relación al manejo de la información conforme a las Leyes Nro. 18.381 y Nro. 18.331. La respuesta a la misma se materializó en el Dictamen Nro. 11 de 2015 de la UAIP y el Dictamen Nro. 9 de 2015 de la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP).

## 2.2. La DVM como institución de DDHH: articulaciones y coordinaciones

### 2.2.1. Articulaciones y coordinaciones con gobierno departamental

El año 2015 estuvo signado por el cambio de autoridades en el ámbito departamental (Junta Departamental de Montevideo, Intendencia de Montevideo y Municipios) lo que supuso el desarrollo de algunas actividades de articulación e intercambio propias de los períodos de transición de autoridades, más allá de la continuidad de líneas de trabajo que ya se venían desarrollando y la implementación de nuevas iniciativas.

## JUNTA DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO

Durante el primer semestre destaca la presentación del informe anual ante la JDM, en concordancia con lo previsto en el Decreto de creación de la DVM. Con fecha 14 de mayo, la titular de la Defensoría del Vecino hizo entrega formal del informe anual correspondiente a la gestión 2014. Se encontraba prevista a su vez la presentación ante el Plenario de la Junta, para lo cual la Mesa de la Corporación realizó la correspondiente convocatoria para el día 26 de mayo, no pudiéndose concretar esta instancia de presentación por falta de quórum.

Dando continuidad a una serie de articulaciones ya iniciadas, durante el primer semestre se realizaron varias instancias de encuentro y/o intercambio con la JDM. Entre otras, destaca la reunión con la Presidenta de la Comisión de Legislación y Apelaciones, Edila Rosana Paredes, realizada el 24 de febrero a efectos de compartir e intercambiar sobre una propuesta normativa de la DVM relativa a la incorporación de horarios de funcionamiento en las autorizaciones de instalación de mesas y sillas con o sin entarimado en espacios públicos. La propuesta fue finalmente ingresada para estudio de la Comisión el 24 de agosto de 2014, identificada con el Expediente Nro. 2015/1110 y la DVM fue citada a comienzos de la nueva legislatura en 2015 a presentar su fundamentación ante la Comisión.

Como etapa de cierre del Concurso de ideas IMAGINATE, concurso convocado a fines del año 2014, el miércoles 8 de abril se realizó la entrega de premios a las propuestas ganadoras. La DVM a su vez siguió participando en el proceso de reuniones de evaluación para la continuidad del convenio interinstitucional sobre Nocturnidad en el marco del cual se convocó al concurso de referencia.

La DVM participó en la ceremonia de asunción de las nuevas autoridades, la que se realizó el 9 de julio. A partir del cambio de autoridades y en las atapas iniciales de esta nueva gestión, la DVM realizó una serie de presentaciones institucionales, destacándose la efectuada al nuevo Presidente de la JDM, Edil Martín Nessi, el día 17 de julio. También se llevó adelante una presentación ante la bancada del Partido Frente Am-

plio, realizada el 29 de julio, no siendo posible concretar la presentación institucional ante la bancada del Partido de la Concertación ya que no se obtuvo respuesta a la solicitud de reunión presentada.

Por su parte, la DVM fue invitada a realizar una presentación ante la Comisión de Derechos Humanos y Desarrollo Social, la que se concretó el 18 de agosto. En dicho encuentro, del que participaron los nuevos y las nuevas integrantes de la Comisión, se presentaron los lineamientos de actuación de la DVM y se realizó un intercambio sobre posibles temáticas de actuación coordinada.

Destaca a su vez el Acto de apertura del «Encuentro de Defensoría Locales» en la sala de sesiones de la JDM, con la presencia del Edil Martín Nessi, Presidente de la Corporación, realizado el día 10 de setiembre. Como resultado del trabajo y articulación conjunta con la JDM, la DVM presentó ante la Presidencia de la Junta Departamental de Montevideo la información respecto a la organización de dicho encuentro motivado por una minuta de aspiración de la Junta del 17 de octubre del año 2013 dirigida tanto al Congreso de Intendentes como al Congreso Nacional de Ediles, en la que plantea que «es voluntad del cuerpo se declare de interés la creación de la figura de la Defensoría del Vecino en todos los gobiernos departamentales». En ese sentido, se articuló con la JDM la co-organización de algunas instancias del encuentro además de invitar al conjunto de ediles y edilas.

Con fecha 20 de noviembre se cursó la solicitud de audiencia ante la Comisión de Equidad y Género y la Comisión de Derechos Humanos y Desarrollo Social con el objetivo de realizar la presentación de la estrategia institucional de transversalización de la perspectiva de género que se encuentra llevando adelante la DVM.

Cabe mencionar la participación de la DVM en la Sesión extraordinaria de la JDM sobre democracia y derechos humanos celebrada el 1 de diciembre en la futura sede de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH). La sesión se desarrolló en el marco de los 40 años del inicio del Plan Cóndor, siendo uno de sus objetivos la suscripción de un convenio entre JDM y la INDDHH.

Entre otras actividades de índole general, se puede mencionar la participación de integrantes del equipo de la DVM en la reunión informativa sobre los servicios ofrecidos por la Biblioteca «José Artigas», realizada el 20 de agosto, así como en el Foro Violencia en el Deporte, actividad orientada a analizar la violencia en el deporte desde diferentes perspectivas e identificar caminos para su superación, la cual se llevó a cabo el día 4 de noviembre.

A su vez, se cursó una solicitud formal a efectos de contar con la colaboración y orientación del servicio de Biblioteca en la organización interna de diversos materiales de la DVM.

## INTENDENCIA DE MONTEVIDEO

### *Articulación/coordinación*

La DVM acompañó las instancias de cierre y presentación pública del balance de gestión de la Intendenta Prof. Ana Olivera así como la ceremonia de asunción del intendente electo, Ing. Daniel Martínez, realizada el día 9 de julio en el atrio de la IM.

Se destacan diversas reuniones de trabajo e intercambio con el Intendente, Ing. Daniel Martínez e integrantes de su Gabinete. Centradas en la presentación institucional, el seguimiento de sugerencias y recomendaciones en curso sobre políticas departamentales y la proyección presupuestal de la DVM, estas reuniones se realizaron en los meses de junio, agosto y noviembre.

Particular relevancia supone la integración de la DVM al Grupo de Trabajo sobre Espectáculos Públicos, el que se encuentra conformado por Pro Secretaría (convocante), Departamento de Planificación, Departamento de Desarrollo Ambiental, Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas (SIME), División Espacios Públicos del Departamento de Acondicionamiento Urbano, Servicio Central de Inspección General, Departamento de Cultura y los Municipios B y CH. Este grupo, que funciona desde fines del año 2015, tiene como principal objetivo identificar soluciones para la problemática de los ruidos molestos generados por actividades nocturnas.



Reunión con el Intendente de Montevideo Ing. Daniel Martínez.

Se destacan asimismo las diversas instancias de articulación y gestión conjunta mantenidas con el Servicio Central de Inspección General, tanto referidas a cuestiones vinculadas a procedimientos de control, como a la organización de una instancia de capacitación en mediación dictada por la DVM, de la que participaron 150 inspectores/as. Destaca en este ámbito de articulación, la participación de integrantes de la DVM en el Taller de Mejora de Gestión de servicios de Inspección de la Intendencia de Montevideo, con el objetivo de analizar e identificar mejores procedimientos y aplicación de normativa departamental. Organizado por Pro Secretaría, el mismo se realizó el 30 de setiembre en la Sala Artigas de

la Junta Departamental de Montevideo, contando con la participan de funcionarios/as de varios servicios de inspección de la IM.

Durante el año 2015 se realizaron una serie de reuniones de intercambio con varias dependencias de la IM por diversas temáticas de interés común. Entre otras, destacan las mantenidas con autoridades de Pro Secretaría, del Departamento de Cultura, Programa Esquinas de la Cultura, Acondicionamiento Urbano, con responsables del SIME, con integrantes de la Secretaría de Relacionamento con la Ciudadanía, responsables del Programa Montevideo Inteligente, de la Unidad Técnica de Alumbrado Público (UTAP), Áreas Verdes y del Centro de Formación y Estudios Municipales.

En el ámbito de las Políticas Sociales, se mantuvieron algunos encuentros e intercambios con el coordinador ejecutivo de la Secretaría de Diversidad, con la finalidad de identificar y acordar posibles áreas de articulación, trabajo conjunto y capacitación en temáticas como la discriminación, con énfasis en la diversidad sexual e identidad de género.

A su vez, la problemática asociada a las ferias vecinales que es una de las temáticas por la que vecinos/as acuden a la DVM, devino en algunos encuentros de articulación y trabajo con el área de Promoción Económica por Ferias Alimentarias.

### ***Exposiciones y presentaciones***

Durante el transcurso del año 2015 la DVM fue invitada a compartir su mirada y aportes en diversos espacios. Se pueden mencionar en tal sentido:

- *3 de abril.* Ciclo de Mesas Redondas «Montevideo en Diálogo» organizado por la IM con el fin de reflexionar en torno a las temáticas de convivencia, violencia, medios de comunicación, cultura del trabajo, economía social y solidaria, desarrollo sustentable y espacios públicos como construcción de ciudadanía. Precisamente la DVM fue invitada a participar en una mesa que abordaba esta última temática.
- *28 de abril.* Exposición en la Jornada de presentación de antecedentes de la Comisión Interinstitucional de Síndrome de Diógenes para



integrantes de los equipos de salud de las Policlínicas Municipales y los equipos sociales de los Centros Comunales, Municipios y vecinas/os del departamento. La Defensoría compartió la experiencia acumulada durante la trayectoria de integración institucional en dicha comisión.

- *29 de abril.* Presentación del Libro «Participación ciudadana una seña de identidad. Una mirada a los programas de la Intendencia». La Defensora del Vecino fue invitada por la IM como comentarista de esta publicación que sistematiza distintas experiencias de participación ciudadana e incidencia en la política pública.
- *20 de octubre.* «Foro sobre etiquetado y rotulado de alimentos. Información para un consumo responsable» organizado por el Servicio de Regulación Alimentaria de la División Salud de la IM. La Defensora fue invitada a compartir sus reflexiones sobre la temática, poniendo de relieve el derecho a la información, el derecho a una alimentación adecuada, y la promoción de una perspectiva de sustentabilidad en las prácticas de consumo.

### **Participación**

- *17 de marzo.* Presentación de libro «Diálogos abiertos: Más participación, mejor democracia. Construyendo futuro», publicación que recoge los debates sobre la participación ciudadana y la política de descentralización en Montevideo, que se llevó a cabo en un ciclo de seis encuentros durante el año 2014 organizados por la Intendencia y los ocho Municipios de Montevideo.
- *19 y 20 de marzo de 2015.* Rol de las ciudades en la lucha contra la discriminación y en la promoción de los DDHH. Esta actividad fue organizada por la Intendencia de Montevideo, tuvo como objetivo generar un espacio de reflexión acerca del rol de las ciudades en la lucha contra la discriminación racial y la promoción de los derechos humanos y se realizó con motivo de la conmemoración del «Día Internacional de Eliminación de la Discriminación Racial», que se celebra cada año el día 21 de marzo.

- *6 de mayo.* Municipio B: Obras en el barrio Ansina - Reus al Sur. La DVM participó de la inauguración de la primera etapa de las obras en el barrio Ansina - Reus al Sur, orientadas a la reparación simbólica a la cultura afrodescendiente y consistente en la construcción de 17 viviendas (programa integral, arquitectónico, cultural, social y patrimonial). En esta primera etapa fueron inauguradas 7 viviendas y un centro cultural.
  
- *10 de junio.* «Ruta de la Basura». El itinerario, diseñado por el Departamento de Desarrollo Ambiental de la IM, incluyó la visita de los sitios de tratamiento de los diferentes residuos generados por la ciudadanía y empresas. De tal forma, se pudo tomar contacto con los distintos procedimientos de trabajo utilizados en: planta de clasificación de residuos Géminis; planta de tratamiento de residuos orgánicos (TRESOR); planta de captura de biogás y lixiviados y servicio de disposición final de residuos.
  
- *17 de junio.* Presentación de la IV Agenda Ambiental de Montevideo, bajo la coordinación de la IM, el Grupo Ambiental de Montevideo y la Comisión Mixta de Monitoreo Ambiental Ciudadano. En el evento se presentó la proyección para el período 2013-2019 y se realizó una evaluación de los objetivos y metas propuestas en la III Agenda Ambiental.
  
- *23 de julio.* Jornadas por la Revitalización del Centro de Montevideo. Fueron organizadas por la Intendencia de Montevideo y el Grupo Centro (comerciantes). Se realizaron tres jornadas con el fin de promover «la reflexión y presentación de propuestas para la recuperación urbana, sociocultural y comercial de esta zona de la ciudad.»
  
- *4 - 6 de noviembre.* Primer Encuentro «Ciudades Inteligentes para la inclusión». Integrantes de la Defensoría asistieron a este evento, el que organizado por la IM tenía como objetivo compartir propuestas, experiencias y proyectos del ámbito nacional e internacional en torno a soluciones tecnológicas orientadas a la mejora de la gestión pública, la transparencia y el control ciudadano. Movilidad, accesibilidad, limpieza, alumbrado, espacios públicos y participación ciudadana fueron algunas de las temáticas presentadas.

## **Municipios**

En lo que respecta a la interacción y diálogo con los Municipios, diversas actividades pueden ser reportadas.

Dando respuesta a solicitud del Concejo Vecinal del Centro Comunal Zonal 1, el 25 de mayo la DVM presentó el trabajo desarrollado con el Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas, abriendo el debate y análisis en torno a las dificultades para la resolución definitiva de situaciones en su territorio. La experiencia de trabajo en el ámbito de Fincas Abandonadas fue presentada a su vez el 10 de julio en el «Encuentro de experiencias en el Territorio» que fuera organizado por el Municipio B, en el que se compartieron también experiencias de Argentina.

Por su parte, la DVM acompañó los actos de asunción de las autoridades municipales electas en los 8 Gobiernos Municipales de Montevideo, realizadas los días 10 y 11 de julio. Con posterioridad, se concretaron reuniones con los siete Alcaldes y la Alcaldesa que dieron inicio a su gestión, a los efectos de presentar el trabajo de la Institución, poniendo de relieve los asuntos con mayor representación en cada uno de los territorios. Las reuniones se realizaron en los meses de julio, agosto y setiembre.

Convocada por el Concejo Vecinal Zonal 3, se concretó el 28 de octubre una reunión con el fin de dialogar sobre varias temáticas de su preocupación e identificar posibles actuaciones conjuntas.

La Defensora del Vecino e integrantes de su equipo participaron de los Cabildos Abiertos de los 8 Municipios los que se realizaron entre el 26 y 28 de noviembre con el fin de presentar los resultados de la gestión anual y el Plan de Desarrollo 2015-2020.

Entre otras actividades se puede mencionar la participación el 23 de abril en la presentación de la publicación «Municipio D. Primeros 5 años», la cual sistematiza la gestión desarrollada en torno a las diversas áreas de su plan. Asimismo, con fecha 26 de julio, la DVM estuvo presente en la inauguración del Centro Cívico Luisa Cuesta, centro de atención, asesoramiento y orientación ubicado en este Municipio en el que se con-

gregan diversos servicios de la Intendencia, Municipio D, Ministerios de Desarrollo Social, Banco de Previsión Social, Centro de estudiantes de la Facultad de Derecho y Ministerio de Educación y Cultura.

## 2.2.2. Articulaciones y coordinaciones con red de instituciones públicas y privadas

La articulación y coordinación para el trabajo conjunto con otras instituciones públicas y privadas es una de las estrategias fundamentales de la DVM para avanzar en la capacidad propositiva y resolución integral de las temáticas a las que le da prioridad en su gestión. Es por ello que la respuesta y/o convocatoria para esta articulación es permanente, encontrando en general muy buena respuesta y recepción para la cooperación. Las acciones desarrolladas responden a distintos niveles de profundización y concreción colectiva en el trabajo con otras instituciones y organismos.

**Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas.** El Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas (GIFA) inició su trabajo en el mes de octubre del año 2009, y se encuentra actualmente conformado por la Intendencia de Montevideo (Dpto. Recursos Financieros y División Tierras y Hábitat), MVOTMA (DINAVI), INAU (Región Centro), MIDES (Región Centro), Municipios B, C y CH y Defensoría del Vecino de Montevideo. El grupo continúa con un régimen de reuniones quincenales.

El abandono de los inmuebles y la falta de cuidado y mantenimiento, suponen un debilitamiento de la edificación deviniendo problemas que afectan a las propiedades linderas (fisuras, humedades, filtraciones de agua, invasión de roedores y vectores, etc.), tornándolos en focos insalubres de alta gravedad. El descuido y abandono los deja librados a la ocupación precaria por sectores de la población que procuran resolver su derecho a la vivienda, pero que al carecer de los recursos necesarios para el mantenimiento (infraestructura ya deficitaria y que generalmente ha sido vandalizada) determina que se vea agravada la problemática de inserción urbana (falta de saneamiento, falta de agua, conexión irregular a la electricidad, etc.) instalando un ambiente insalubre y de altísima precariedad para quienes no encuentran otras alternativas de vivienda.

El GIFA, con más de 6 años de experiencia, ha trabajado en distintas dimensiones durante el año 2015: intervención en dos fincas, casa transitoria, investigación y profundización en la temática, aportes al proyecto de ley de «Inmuebles declarados judicialmente en abandono» el que se encuentra en la Comisión de Vivienda de la Cámara de Representantes, participación en diversos ámbitos de presentación y discusión pública de la temática, así como en la articulación y diseño de un programa específico.

En lo que respecta a las intervenciones en fincas, cabe mencionar las siguientes:

- En coordinación con el MEC, en su calidad de titular del inmueble, se realizó el proceso de apoyo y relocalización de familias que ocupaban un padrón sito en Galicia entre Magallanes y Minas, intervención que determinó el traspaso del bien al MVOTMA para la implementación de proyectos de vivienda, los que incluirán realojos de familias con las que trabaja el programa.
- Se continuó trabajando en el edificio ubicado en Pantaleón Artigas e Ipiriranga, oportunamente expropiado por MVOTMA en el marco de la búsqueda de alternativas habitacionales para familias con las que trabaja el programa. Se dio continuidad al trabajo a nivel socio-familiar de los equipos técnicos operativos interinstitucionales, y se avanzó en el análisis del proyecto arquitectónico.
- Se dio inicio al análisis sobre la pertinencia de intervención en un edificio ocupado, propiedad de la IM en Ciudad Vieja.

La Casa Transitoria gestionada por un convenio entre MVOTMA-IM-INAU, continúa alojando familias del programa, con un apoyo cotidiano por parte de un equipo contratado por INAU para la organización de la convivencia y desarrollo de estrategias de inserción socio familiar.

investigador que desarrolló la investigación en los Municipios B y C (en el marco de una consultoría contratada por la DVM en el año 2014) y la propia Defensoría. El mismo culminará en el primer semestre del año 2016. A solicitud del Director Nacional de Gestión Territorial del MIDES, Mauricio Guarinoni, uno de los autores del proyecto de ley para la declaración judicial del abandono de inmuebles, se realizó una reunión para presentar la metodología de investigación desarrollada por la DVM ante posibles réplicas en distintos puntos del país.

A partir de los resultados de la investigación realizada en el año 2014 en los municipios B y C, se profundizó en base a una muestra para avanzar en la conceptualización del abandono, ello a efectos de aportar al proyecto de ley referido en el párrafo precedente.

El Grupo estuvo presente en diversas actividades públicas a fin de dar visibilidad a la experiencia y dar continuidad al trabajo de incidencia para la consideración pública de esta problemática, pudiéndose mencionar: Comisión Asesora de Vivienda-COAVI para la elaboración del presupuesto quinquenal de la cartera nacional de viviendas, concejos vecinales zonales, redes y encuentros de Municipios, seminarios y congresos.

**Programa «Inclusión social y recuperación de fincas abandonadas-ocupadas en áreas centrales de Montevideo».** Su diseño se constituye como el principal avance del GIFA en el año 2015. Con un importante esfuerzo de todas las instituciones que lo integran, fue posible avanzar sustancialmente en la definición del mismo, el que se propone como objeto de intervención *«la exclusión territorial de los sectores más vulnerables de la población y la subutilización de las oportunidades habitacionales en zonas centrales de la ciudad de Montevideo, que provocan la expansión y crecimiento de la periferia»*. El período de desarrollo será 2015-2020.

En el marco del objetivo general de *recuperar la función social de las fincas abandonadas en áreas centrales de Montevideo, a los efectos de proteger el Derecho a la ciudad de la población en general*», el Programa define cuatro objetivos específicos: (i) Generar oportunidades de vivienda social rehabilitando las fincas abandonadas en áreas centrales de la

capital; (ii) Promover capacidades en las familias pobres y excluidas que ocupan las fincas abandonadas objeto de este programa, para el acceso y permanencia en las áreas centrales en un hábitat digno y en condiciones de formalidad; (iii) Articular las competencias concurrentes de los distintos actores públicos y privados, vinculados a la resolución integral de las fincas abandonadas y situaciones de ocupación irregular; y (iv) Favorecer la resolución de conflictos de convivencia en el entorno de las fincas abandonadas.

Los elementos metodológicos principales son la interinstitucionalidad (el programa no estará en dependencia de ninguna institución), la integralidad, sincronización de las acciones, el diseño de alternativas y soluciones a medida y territorialidad.

- Urbano-arquitectónico para la incorporación de fincas abandonadas a proyectos de vivienda social.
- Jurídico para la incorporación del inmueble a proyectos de vivienda social.
- Psico-socio-educativo para la garantía de derechos y la inclusión socio-territorial.
- Alternativas habitacionales adecuadas a los proyectos particulares de la población ocupante.
- Mediación Comunitaria para la convivencia barrial en todas las etapas.

El programa fue presentado formalmente frente a las autoridades de las instituciones que integran el GIFA para profundizar en los detalles y compromisos que implica la participación de cada una de ellas en el mismo: INAU (Directorio), IM (responsables y profesionales de departamentos y divisiones involucradas: recursos financieros, planificación, acondicionamiento urbano, jurídica, escribanía), MVOTMA principalmente con directora y profesionales de la Dirección Nacional de Vivienda, MIDES (Subsecretaria, Director Nacional de Gestión Territorial y Directora Territorial de

Montevideo), Municipios B, C y CH (Alcaldes, asesores y profesionales de los tres municipios conjuntamente). Asimismo, en el marco del período de elecciones de autoridades departamentales, se realizó la presentación del programa a varios candidatos/as al cargo de Intendente/a de Montevideo.

**Integración de la Comisión Asesora de Vivienda.** El 10 de junio se dio lanzamiento al ciclo de reuniones de esta Comisión con miras a la elaboración del Plan Quinquenal de Vivienda 2015-2019. La Comisión Asesora de Vivienda tiene el cometido de asesorar a la Dirección Nacional de Vivienda (DINAVI) para la elaboración de los Planes Quinquenales de Vivienda y se encuentra integrada por varios organismos gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.

## ARTICULACIONES EN TORNO A LA TEMÁTICA DE CONTAMINACIÓN SONORA

En el marco del trabajo desarrollado por la DVM en toda su trayectoria sobre contaminación acústica, durante el año 2015 se profundizó la articulación con la Intendencia y municipios del departamento en base a los resultados de la Investigación «*Contaminación Sonora y Derechos Humanos*»<sup>9</sup> así como a la propuesta realizada en diciembre de 2014 sobre «*Contaminación sonora y ruido social asociados a locales de esparcimiento de actividad nocturna. Aportes para su solución*» presentada por la DVM ante los dos equipos de gobierno que estuvieron en ejercicio a lo largo del año.

Además de la integración en el grupo de trabajo interno del gobierno departamental y municipal mencionado en otro apartado, la Defensoría continuó participando a lo largo del año de la **Mesa de Convivencia en Municipio CH** por contaminación acústica de locales de esparcimiento nocturno en las inmediaciones de L.A. Herrera y 26 de marzo (Pocitos). Participan vecinos y vecinas reclamantes, empresarios, Ministerio del Interior, Municipio CH, y varios actores de la IM (Pro-Secretaría, Inspección General y SIME).

---

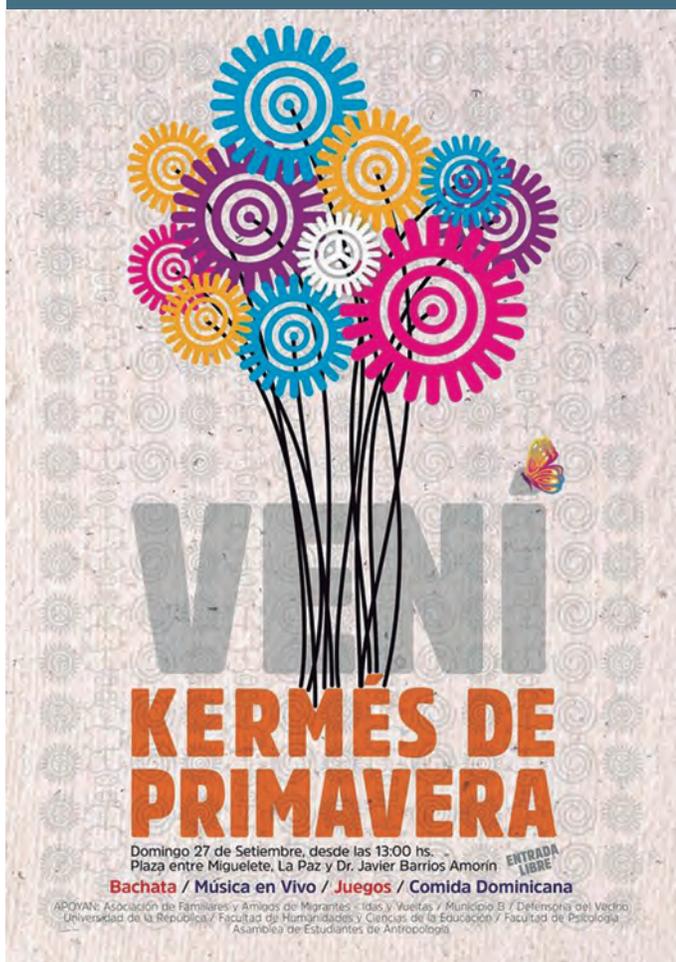
9 González, Elizabeth, 2012, por encargo de la DVM.

**Dirección de Derechos Humanos y Derecho Humanitario del Ministerio de Relaciones Exteriores.** Diversas actividades e intercambios se desarrollaron en el marco de estas relaciones institucionales. Entre ellas se destacan:

- Seguimiento a Recomendaciones del Examen Periódico Universal (EPU). La DVM participó de algunas de las reuniones de trabajo convocadas por la Unidad de Seguimiento a Recomendaciones, las que comenzaron a realizarse durante el mes de marzo, con el objetivo de avanzar en la construcción participativa del informe país.
- Grupo Interinstitucional para la elaboración de informe sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC). La DVM fue invitada a participar del proceso de elaboración del V Informe Periódico Nacional para presentar ante el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC). En el marco de este proceso la DVM participó de algunas reuniones y presentó un breve documento de aportes en el que se incluían las temáticas y acciones más directamente asociadas con el objetivo del informe.
- Presentación pública del Sistema de Monitoreo de Recomendaciones (SIMORE). La DVM asistió a la presentación pública de este Sistema, iniciativa que responde al objetivo de dar seguimiento a las recomendaciones provenientes de los diferentes mecanismos del Sistema Universal de promoción y protección de los Derechos Humanos, la que se desarrolló el 2 de diciembre de 2015.
- Cuestionario sobre buenas prácticas para la protección de defensores y defensoras de DDHH. En el mes de noviembre la DVM dio respuesta a esta convocatoria del Relator Especial sobre situación de los defensores y defensoras de los DDHH de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH (OACNUDH) y que nos fuera remitida a través de esa Dirección.

cional de Políticas Sociales, y la Defensoría ha sido invitada a formar parte del mismo, en particular en relación con uno de sus ejes, referido a Mediación comunitaria. Concretamente, la propuesta para la DVM en este programa refiere a participar en la formación de mediadores/as en instituciones identificadas en los distintos territorios; acompañamiento y asesoramiento en el desempeño de mediadores/as formados/as; intervención de mediadores/as comunitarios/as asociados a la Defensoría en los barrios de Montevideo que integran el plan.

La DVM co-organizó la **«Kermés de Primavera»** conjuntamente con la Asociación de Familiares y Amigos de Migrantes - Idas y vueltas, Universidad de la República, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Facultad de Psicología, Asamblea de estudiantes de Antropología y el Municipio B. La misma se desarrolló el 27 de setiembre con el objetivo de generar un espacio de encuentro entre personas uruguayas y dominicanas.



Banner Kermés de Primavera.

Se pueden mencionar a su vez entre otras instancias de articulación la mantenida con el Director General del Auditorio Nacional Adela Reta del SODRE, Sr. Gerardo Grieco, sobre políticas de esparcimiento nocturno y convivencia en los barrios de Montevideo (23 de febrero); así como la reunión con el representante del Programa Convivencia y Seguridad del Ministerio del Interior quien presentó la reestructura del Programa Mesas Locales de Convivencia y Seguridad Ciudadana y de Policía Comunitaria, a fin de adecuar las coordinaciones y derivaciones realizadas en base a los asuntos ingresados a la DVM (18 de diciembre).

### 2.2.3. Ámbitos de cooperación nacional e internacional

**Convenio marco entre la Defensoría del Vecino de Montevideo (DVM) y la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH).** Celebrado el 5 de marzo, el convenio tiene como objetivos fortalecer el intercambio de información, colaboración en la realización de estudios e investigaciones, a desarrollarse en forma coordinada o conjunta; realización de actividades de formación y capacitación; realizar publicaciones. El convenio establece los procedimientos de coordinación, derivación o abordaje conjunto de los asuntos que involucren temáticas de derechos humanos, y que ambas instituciones se remitirán mutuamente sus respectivos informes anuales a los efectos de favorecer el funcionamiento de los procedimientos de coordinación.

En el marco de este convenio se llevaron adelante durante el año 2015 diversas articulaciones y coordinaciones relativas a asuntos que involucran los derechos humanos.

- IV Asamblea Nacional de Derechos Humanos de la INDDHH. La Defensora del Vecino e integrantes del equipo participaron de esta instancia que se desarrolló el 18 de junio y abordó como tema central la «Igualdad de Trato y no Discriminación» en transversalidad con Niñez, Adolescencia y Género. A su vez, se presentó la rendición de cuentas del Consejo Directivo de la INDDHH sobre las actividades desarrolladas.

- Articulación y trabajo conjunto para el diseño e implementación de los Planes Institucionales de Género realizados en el marco de la capacitación de la Red de Defensorías de Mujeres-FIO.



Firma del Convenio con la INDDHH-Defensoría del Pueblo.

**Comisión Honoraria Contra el Racismo, la Xenofobia y Toda Forma de Discriminación.** A lo largo de 2015 se realizaron instancias de intercambio, articulación y coordinación con la Comisión para el abordaje de situaciones que involucran presuntas conductas racistas, xenófobas o discriminatorias.

Convenio de **Cooperación interinstitucional entre el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y la DVM** suscrito el 6 de mayo, con el objeto de formular un programa conjunto de Cooperación Interinstitucional el que comprenderá entre otras cuestiones: intercambio de información y documentación, actividades de capacitación, cooperación institucional en eventos nacionales e internacionales.

Convenio de **Cooperación interinstitucional entre el Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la DVM** suscrito en el mes de setiembre, con el objeto de formular un programa conjunto de Cooperación Interinstitucional el que comprenderá entre otras cuestiones: intercambio de información y documentación, cooperación y apoyo a ciudadanos y ciudadanas de la otra parte cuando así se requiera y en el ámbito de sus competencias, actividades de capacitación, cooperación institucional en eventos nacionales e internacionales.

**Convenio Marco de Colaboración entre la Defensoría del Vecino de Montevideo y el Centro Latinoamericano de Economía Humana (CLAEH).** El convenio apunta a desarrollar un marco institucional que promueva la colaboración entre ambas instituciones y establecer los procedimientos de coordinación para concertar acciones conjuntas, programas y proyectos de cooperación (intercambio de información y conocimientos, realización de estudios, investigaciones o publicaciones, desarrollo de cursos, seminarios, conferencias, talleres, u otras actividades formativas).

**Acuerdo de trabajo conjunto con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires,** para la organización y desarrollo del «Encuentro de Defensorías locales, su aporte a la gestión departamental y municipal». El evento contó con el apoyo de PNUD y CFCE.

**Proyecto CSIC-UDELAR para Investigación sobre Fincas Visiblemente Abandonadas** en el Municipio CH. Como resultado de la Investigación realizada durante el primer semestre del año 2014 sobre Inmuebles Visiblemente Abandonados en Municipios B y C, se presentó a iniciativa del equipo investigador, un proyecto para la aplicación meto-

dológica en territorio del Municipio CH. El mismo fue aprobado a inicios del año 2015. Comenzó su ejecución de forma inmediata y está previsto que culmine en el mes de mayo de 2016.

**Fundación AVINA.** El 17 de julio se realizó una reunión con la persona responsable de la oficina en Uruguay, Sr. Pablo Vagliente, a los efectos de brindar información sobre la DVM y explorar posibles caminos de cooperación.

Participación en varias actividades organizadas por la **Fundación Heinrich Boell (FHB)** en Berlín, Alemania, con motivo de la celebración de los 25 años de su Programa de Becas, durante el mes de octubre de 2015. En ese marco se mantuvieron reuniones con representantes de la **Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ)** y el **Instituto Alemán para los Derechos Humanos**. En relación con la FHB, cuyos temas prioritarios de trabajo incluyen Energía-Política en torno al clima; Participación ciudadana-Democracia; Género; Institucionalidad-Debate constitucional, se analizaron posibles cooperaciones en cuanto a organización de encuentros con apoyo de expertos; investigaciones; sistematización de experiencias y análisis que aporten a la gestión de la Intendencia en temas como residuos, transporte, planificación sustentable, entre otros; debates con responsables de experiencias de otros países en estos temas; organización de conferencias con participación internacional. Esta información fue compartida con el Intendente, Daniel Martínez, quien manifestó su interés en avanzar en esta línea de posible cooperación.

## PARTICIPACIONES Y EXPOSICIONES

La Defensoría fue invitada a integrar la **Mesa sobre «Seguridad y Convivencia»** la que formó parte de la serie de actividades, presentaciones artísticas y mesas de debate realizadas en el marco de la Fiesta de la Democracia, actividad convocada por el Parlamento y realizada el 30 de noviembre en la explanada del Palacio Legislativo.

A su vez, entre el conjunto de actividades que contaron con la participación de la DVM se puede mencionar:

- *22 de abril.* Asunción de las nuevas autoridades de Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU).
- *15 de junio.* Conmemoración del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez de las Naciones Unidas, actividad organizada por el Instituto Nacional del Adulto Mayor del MIDES.
- *1 de julio.* **Encuentro Latinoamericano de vivienda social. La Ciudad Subutilizada.** En el marco del Primer Congreso Latinoamericano de Viviendas de Interés Social —CLAVIS—, en el panel La Ciudad Sub-utilizada, se presentó la investigación IVAbc (Inmuebles visiblemente abandonados en los municipios B y C) efectuada para la Defensoría del Vecino de Montevideo durante 2014 y el proyecto de investigación sobre inmuebles visiblemente abandonados en áreas centrales de Montevideo (CSIC-Udelar).
- *13 de agosto.* **Quinto Encuentro sobre Migración y Ciudadanía,** organizado por la Red de Apoyo al Migrante y el Consejo Consultivo Asesor de Migraciones (CCAM) organismo asesor de la Junta Nacional de Migración. Este encuentro tuvo entre sus objetivos profundizar sobre la temática de la migración y los derechos humanos, abordando diferentes dimensiones como ciudad, educación, política migratoria, entre otras, con miras a la inclusión integral de las personas migrantes a través de políticas de Estado y la incidencia de la sociedad civil.
- *9 de Setiembre.* **Presentación de la Investigación sobre Ombudsman Tributario.** En esta actividad realizada en el ámbito de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Republica, se presentaron los resultados de una investigación llevada adelante en el marco de un proyecto de extensión universitaria, cuyo objetivo respondía al estudio de la figura de la «Defensoría del Contribuyente» en el derecho comparado, así como su pertinencia y viabilidad en el ámbito nacional como institución de garantía de los derechos del contribuyente y para el organismo recaudador.

- *20 de octubre.* **Foro de Violencia en el Tránsito**, realizado en el marco de la VIII Semana Nacional de la Seguridad Vial organizado por la Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV).
  
- **Conmemoraciones por los 30 años de Democracia.** Se realizaron diversas actividades, participando la DVM en dos de los eventos convocados por la JDM y celebrados en su sede: el «Acto de Homenaje en conmemoración de los 30 años del retorno a la vida democrática del país» (25 de noviembre) y el **Seminario «Los Derechos y la Democracia»** como espacio de reflexión sobre los avances alcanzados en el país en materia de democracia y derechos humanos en los últimos años (28 de noviembre).
  
- *30 de noviembre* - **Lanzamiento del Diálogo hacia una estrategia nacional de educación para personas en conflicto con la ley penal.** Organizado por el Programa de Justicia en Inclusión Social de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el espacio se propone generar intercambios participativos orientados a construir las bases hacia una estrategia nacional de intervención socioeducativa y fortalecimiento de las oportunidades de inclusión social para las personas privadas de libertad.
  
- *01 de diciembre.* Participación en actividad organizada en la IM con motivo del **Día Mundial de la Respuesta al VIH**, en la que la IM suscribió la Declaración de París relativa a los compromisos asumidos por las ciudades del mundo en la respuesta acelerada al VIH.
  
- *9 de diciembre.* Bajo el título **Clasificadores y derecho a la ciudad**, esta actividad desarrollada en la Facultad de Ciencias Sociales se propuso analizar y debatir la problemática de los residuos desde sus dimensiones económica, social y laboral, ambiental y de urbanización, contando con la participación de diversos actores (Intendencia de Montevideo, UDELAR y UCRUS). Integrantes del equipo de la DVM asistieron a esta actividad, la que forma parte del proyecto «Más allá de la basura: modelos de gestión de los desechos, condiciones de trabajo de los clasificadores de residuos sólidos urbanos, ambiente y derecho a la ciudad. Aportes para un debate pendiente».

- *9 de diciembre.* **Presentación del Espacio de Innovación Penitenciaria.** Ámbito de diálogo creado por el Comisionado Parlamentario para el Sistema Penitenciario y que tiene como objetivo intercambiar y debatir entre diversos organismos, instituciones y academia ideas tendientes a mejorar el sistema penitenciario. La presentación contó con la conferencia magistral «Más allá de la Cárcel» dictada por el experto de ILANUD, Juan Carlos Domínguez.
- *10 de diciembre.* La DVM acompañó las celebraciones realizadas por el **67° Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**, actividad convocada por la INDDHH, la Intendencia de Montevideo y el Ministerio de Educación y Cultura.



Día internacional de los Derechos Humanos.

## SOCIEDAD CIVIL

La articulación y coordinación con la sociedad civil se ha visto fortalecida, fundamentalmente a partir de la demanda recibida para la actuación conjunta y para la participación y/o presentación de la perspectiva de los DDHH en distintos temas.

Destaca la exposición realizada en el «Espacio de construcción de pensamiento colectivo: territorio, producción y ambiente» en el marco de la Fiesta de la Trilla, actividad organizada anualmente por la cooperativa GRANECO. La exposición de la Defensora giró en torno a los conceptos de sustentabilidad, suficiencia, fortalecimiento de lo local y soberanía alimentaria, desde la perspectiva de derechos y participación. Esta actividad se desarrolló en Punta Espinillo el 4 de diciembre.

Otras actividades en las que participó la DVM:

- Continúa el trabajo con la Asociación civil DATA por la plataforma Por Mi Barrio, en lo que respecta a la difusión de la herramienta y en la presentación de la DVM en la plataforma para que los vecinos y vecinas puedan conocernos y contactarnos. También se trabajó en la generación de acuerdos y la redacción de un nuevo convenio para firmar, en el que se establecen nuevos compromisos. En este sentido, la Defensoría contará con un usuario controlador que permitirá acceder a los reportes realizados y ver el nivel de avance en su gestión. También se vincularán los reportes creados en la plataforma Por Mi Barrio con el formulario de reclamo presente en la página institucional de la DVM para que las personas que deseen darle continuidad a sus asuntos porque no han recibido una respuesta de la Intendencia o Municipio y/o el problema reportado persiste puedan acceder con facilidad a la página web de la DVM.
- Articulación a partir de una propuesta de un Concejal Municipal, en el acompañamiento de una estrategia abierta de participación y propuesta sobre el tema Ferias Alimentarias, en particular sobre reglamento de funcionamiento y posible plan de rotación. Se participó de la asamblea de vecinos que tuvo lugar en Club Valle Miñor, Municipio CH.

## PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN INTERNACIONAL

La DVM ejerce un importante papel en el ámbito internacional y regional, participando activamente de diversos espacios y asumiendo compromisos, en particular en el contexto de organismos e instituciones afines, así como otros espacios de promoción de derechos. Se destaca en tal sentido:

- 9 al 11 de diciembre. **XX Congreso Anual y XX Asamblea Ordinaria de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).** Durante el evento se llevaron adelante las reuniones de las redes temáticas: Mujeres; Comunicadores; Niñez y Adolescencia; y Migrantes y Trata de Personas, en las que se presentaron los informes de trabajo y proyecciones. El tema central del Congreso fue «Acceso a la información Pública y transparencia» participando personas especialistas en la temática y representantes de las defensorías de la región. Se estructuró bajo tres paneles principales: «Desarrollo del derecho al acceso a la información pública en Iberoamérica en los últimos años. Experiencia comparada», «El acceso a la información pública y los derechos humanos» y el «Rol de las Defensorías del Pueblo y el acceso a la información Pública».

Tanto la Defensora del Vecino como varias de las personas integrantes del equipo de la DVM participaron de todas las actividades y reuniones realizadas en el marco del Congreso, la Asamblea y las Reuniones Anuales de las Redes temáticas de Migrantes y Trata de Personas, de Comunicadores y de Defensorías de Mujeres.

- *Integración en la Red de Defensorías de Mujeres – FIO.* Desde el año 2007 la DVM está integrada a la RDM-FIO, y desde el año 2014 asumió la coordinación de la región Cono Sur comprendida por Paraguay, Brasil, Argentina y Uruguay.

Se constituyó con la finalidad de consolidar, a nivel de la región, la defensa y exigibilidad de los derechos humanos de las mujeres, crear espacios especializados en la defensa de esos derechos en las Defensorías del Pueblo, Procuradurías y Comisiones de Derechos Humanos y fortalecer las instancias especializadas que ya estén en función.



La RED facilita el intercambio de experiencias y la transferencia valiosa de recursos e información entre las distintas instituciones de Ombudsman para la intervención eficaz en los casos de vulneración de derechos de las mujeres y de su acceso a la justicia.

Los planes de trabajo anuales se organizan en cuatro dimensiones: investigación, formación y capacitación, materiales divulgativos y participación. En este marco anualmente la Red realiza investigaciones temáticas con aportes estadísticos de los países que la integran, elabora material de difusión (igualdad, trata de personas, cultura, participación política, feminicidio, etc.), redacta declaraciones temáticas en sus reuniones anuales las que son incorporadas por la Asamblea de la FIO, y en los últimos 3 años capacitó a 15 defensorías en procesos de transversalización institucional con perspectiva de género.

La mayoría de sus actuaciones cuentan desde hace más de 3 años con el aporte de la Agencia GIZ de la cooperación alemana, la que brinda la asistencia técnica para el desarrollo de su Plan Anual y la efectiva ejecución de los encuentros y actividades planificadas.

La integración a la Red de Defensorías de Mujeres ha implicado un crecimiento sostenido de asunción de responsabilidades y compromisos en el trabajo colectivo para dar cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la misma. Desde la creación de la INDDHH del Uruguay, los compromisos exigidos por la Red se han trabajado en conjunto lo que ha permitido un enriquecimiento y fortalecimiento del trabajo realizado.

Durante el año 2015 se realizaron tres informes sobre la situación de nuestro país: sobre participación social y política en respuesta a la Declaración realizada en la Asamblea del año 2014, sobre feminicidio, sobre derechos sexuales y reproductivos con foco en violencia obstétrica e interrupción voluntaria del embarazo.

Con el apoyo de PROFIO-GIZ Proyecto de Fortalecimiento de la FIO y Redes, la DVM participó a lo largo del año de los siguientes eventos.

- *Febrero.* Reunión de Equipo Coordinador de la RDM en Antigua-Guatemala, en la que se elaboró el Plan de trabajo para el año 2015 según los acuerdos de la Reunión Anual y se realizó una primera evaluación de la capacitación en transversalización institucional con perspectiva de género la que había culminado en ese momento su segunda edición.
  
- *Octubre.* La DVM realizó la presentación de los avances en la implementación de su Política Institucional de Género en el II Taller «Políticas Institucionales de Género» en Puebla, México, correspondiente a la tercera edición de la capacitación en transversalización institucional.
  
- *Noviembre.* Reunión Anual de la Red de Defensorías de Mujeres en Montevideo. La DVM participó en todo el proceso de organización de la reunión en su calidad de coordinadora de la región cono sur desde el año 2014. Es así que participó en la organización y redacción de documentos previos como el Informe Anual 2015, la propuesta de Declaración sobre DDSSRR a poner a consideración de la asamblea, así como la coordinación y relatoría de la reunión. Esta contó con representantes de más de 25 instituciones ombudsman, acordó la Declaración sobre DDSSRR a ser presentada ante la Asamblea de la FIO, aprobó su Informe Anual, así como las prioridades y temáticas a trabajar durante el año 2016, soporte principal del próximo Plan de Trabajo Anual. Al culminar la reunión, se realizó la presentación pública del séptimo cuadernillo sobre Participación Política de las Mujeres (impresión de 300 ejemplares para lo cual se contó con apoyo de PROFIO-GIZ), que contó con la Politóloga Niky Johnson para el análisis y comentarios sobre el documento.
  
- *Noviembre.* A partir de lo resuelto en la Reunión Anual, la DVM participó del Taller de Planificación «Seguimiento a la implementación de políticas institucionales de género en institucionales defensoriales», en el que se produjeron los principales acuerdos para el año 2016 conjuntamente con Directora, Asistente Principal y asesoras en género de PROFIO-GIZ. La reunión se realizó en Managua, Nicaragua.



Invitación a la presentación del cuadernillo «Hacia la igualdad real en el derecho a la participación política de las mujeres».

## INTEGRACIÓN EN LA RED DE COMUNICADORES – FIO

El Área de Comunicación de esta Defensoría integra la Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (Red ComFIO) desde el año 2009.

El trabajo en la Red se ha sostenido gracias al intercambio que permiten las nuevas tecnologías de la comunicación. El 2015 fue un año particular en el cual se logró participar de la reunión anual de la Red,



Integrantes de la Red de Defensorías de Mujeres junto al Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala.

ya que se llevó a cabo en el marco de la XX Asamblea anual de la FIO que tuvo lugar en Montevideo en el mes de noviembre. En este espacio se colectivizó el informe sobre las actividades realizadas en 2015, se compartieron buenas prácticas de comunicación en las defensorías del Pueblo de Iberoamérica y se informó sobre las proyecciones para 2016, dentro de las cuales se prevé un Taller internacional «Medios y Derechos Humanos - Prensa - Comunicación - Audiencias». Por último se designaron los nuevos coordinadores (Informe ampliado en el siguiente capítulo)

56

El intercambio con las personas responsables de las áreas análogas integrantes de esta red es continuo, sobre todo en lo que respecta al inter-

cambio de informaciones y generación de contenidos para la Fanpage de la Red ComFIO y el informativo DH Noticias.

#### 2.2.4. Estrategia de comunicación

El Área de Comunicación y Relaciones Institucionales 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 un intercambio dinámico de informaciones y aprendizajes colectivos. Mediante la comunicación social y organizacional se procura colocar en el debate público temas que son trabajados por la DVM, socializar, informar y difundir los avances, logros y desafíos de la gestión institucional, transparentar y rendir cuentas sobre la tarea desarrollada.

Tenemos como prioridad la adecuación de las estrategias de comunicación a la evolución institucional procurando desarrollar acciones en línea con la gestión y los objetivos planteados en el Plan Estratégico 2015-2019 y el Plan Operativo Anual. De acuerdo con esto, se desarrollan tareas que se enmarcan dentro de lo que definimos como comunicación interna, en lo que respecta al manejo e intercambio de informaciones entre y con las personas que integran nuestro equipo de trabajo. Y por otro lado lo que identificamos como comunicación externa en cuanto a lo que tiene que ver con la gestión de la imagen defensorial, la relación con los medios de comunicación, la organización de eventos, la producción y difusión de informaciones y material gráfico.

Esta área también coordina el relacionamiento con otras instituciones, organismos públicos y privados para fortalecer y promover el trabajo interinstitucional, con el objetivo de llevar a cabo acciones y proyectos comunes a corto, mediano o largo plazo.

Es importante destacar que el área contó con un recurso humano a partir de julio de 2015, a través de una pasantía en el marco del convenio entre la IM y la UDELAR, en este caso contando con una estudiante de la Facultad de Información y Comunicación.

## COMUNICACIÓN INTERNA

En lo que respecta a la comunicación interna, se desarrolla un intercambio y distribución de información continuo sobre actividades propias, externas, prensa de interés, entre otros. En este sentido, consideramos fundamental la elaboración de un calendario de seguimiento de las actividades organizadas y en las que la Defensoría tiene un rol protagónico, el cual está a disposición de todo el personal.

También se lleva adelante un relevamiento sistemático de la participación y asistencia de la Defensora e integrantes del equipo a diferentes eventos, capacitaciones, reuniones interinstitucionales y entrevistas tanto en relación con los medios como con estudiantes y personas interesadas en conocer más en profundidad la institución y su trabajo en las distintas temáticas.

Otra de las estrategias comunicacionales a nivel interno es el levantamiento de actas en las reuniones semanales de equipo para archivo y socialización interna de las resoluciones tomadas en ese ámbito.

Se debe destacar el trabajo que el área realizó respecto a la elaboración de informes de prensa respecto a las propuestas y perfiles de los candidatos y candidatas a la Intendencia de Montevideo, informando a la Defensora y al equipo previo a la concreción de la entrevista con cada uno/a de ellos/as.

## COMUNICACIÓN EXTERNA

La actualización continua de la página web es una de las tareas principales del área, lo que implica elaboración de noticias relacionadas a la DVM, difusión de noticias de otras instituciones públicas y organizaciones relacionadas con el aporte a la mejora de las tareas del gobierno departamental y municipal y la promoción de los derechos humanos en el departamento.

los temas que trata y al estado de gestión actualizado de cada una. En este sentido se sistematizaron las últimas Recomendaciones y Sugerencias de forma anual para facilitar el acceso, en donde las personas podrán ver el total de propuestas realizadas por año (fecha, autoridad destinataria, temática y estado). En lo que respecta a la participación en las redes sociales (FanPage y Twitter) se atienden en forma sistemática replicando las noticias compartidas en nuestra web y también la participación en eventos en tiempo real. Las redes sociales brindan otro tipo de espacio y accesibilidad a personas que están eligiendo este medio para presentar sus asuntos. El área ha realizado la gestión del ingreso de los mismos a través de las redes sociales. En 2015 se triplicó el ingreso de asuntos por esta vía respecto a 2014. Si bien la ciudadanía continúa eligiendo el medio telefónico para plantear sus inquietudes, notamos un gran incremento en las vías de entrada relacionadas con el uso de internet y las nuevas tecnologías de la comunicación.

En cuanto al diseño y difusión de materiales gráficos al servicio de las actividades de la DVM, destacamos la nueva versión de folleto institucional y el de mediación comunitaria, para los cuales se produjo el contenido de texto y fotográfico tercerizando el diseño e impresión. Respecto a la Campaña de Buenas Prácticas Vecinales, se ha retomado por la DVM en las redes sociales y página web, en ocasiones puntuales, en relación a contaminación acústica y el respeto a las normas de tránsito, con el

Folleto institucional.

**¿Cómo se inicia un asunto?**

- A. Por los teléfonos 2916 1616 y 0800 3616 y
- B. Personalmente en Juan Carlos Gómez 1472, de lunes a viernes de 9 a 17 hs.

Vía internet  
C. [www.defensoriadelvecino.gub.uy](http://www.defensoriadelvecino.gub.uy) completando el formulario.

D. Por correo electrónico a [defensoria@defensoriadelvecino.gub.uy](mailto:defensoria@defensoriadelvecino.gub.uy)  
 E. Facebook: Defensoría del Vecino de Montevideo  
 F. Twitter @defensoriamt


**Defensoría del Vecino**  
 Montevideo Uruguay

objetivo de continuar aportando a la sensibilización sobre estos temas. En este sentido, también se han compartido materiales con Municipios de Montevideo.

Por otra parte y debido al cambio de gobierno tanto a nivel nacional como departamental, se debió realizar la actualización de la base de datos de contactos correspondientes. También se profundizó en la clasificación de la totalidad de la base para optimizar su uso desde el área de comunicación y desde las demás áreas de la DVM. Esto permite realizar difusión segmentada, permitiendo alcanzar a públicos objetivos de acuerdo con la información a comunicar.

Como parte de las comunicaciones externas se realizaron los siguientes pronunciamientos:

- *8 de marzo*: En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, la DVM reafirmó a través de un comunicado público su compromiso con la igualdad de derechos para hombres y mujeres, dando cuenta en el mismo sobre su estrategia de diseño e implementación de una Política Institucional de Género.
- *30 de noviembre*: La Defensoría del Vecino de Montevideo se manifestó en torno al Reglamento aprobado por la Intendencia de Montevideo para regir los Concursos de Reinas de Carnaval, de Llamadas y de Escuelas de Samba 2016. El reglamento suscitó algunas manifestaciones públicas de disconformidad por consagrar la inclusión de las dimensiones de la diversidad sexual, identidad de género, discapacidad y por la eliminación de las limitaciones de edad. En el pronunciamiento la DVM manifestó que dicho Reglamento es concordante con la promoción de políticas con enfoque de derechos humanos y con el principio de igualdad y no discriminación, haciendo un llamamiento a superar todas las actitudes discriminatorias, así como los estereotipos y prejuicios de género.

de este material con otras instituciones. Otra de las continuas tareas corresponde al relacionamiento con los medios de comunicación como lo vemos a continuación.

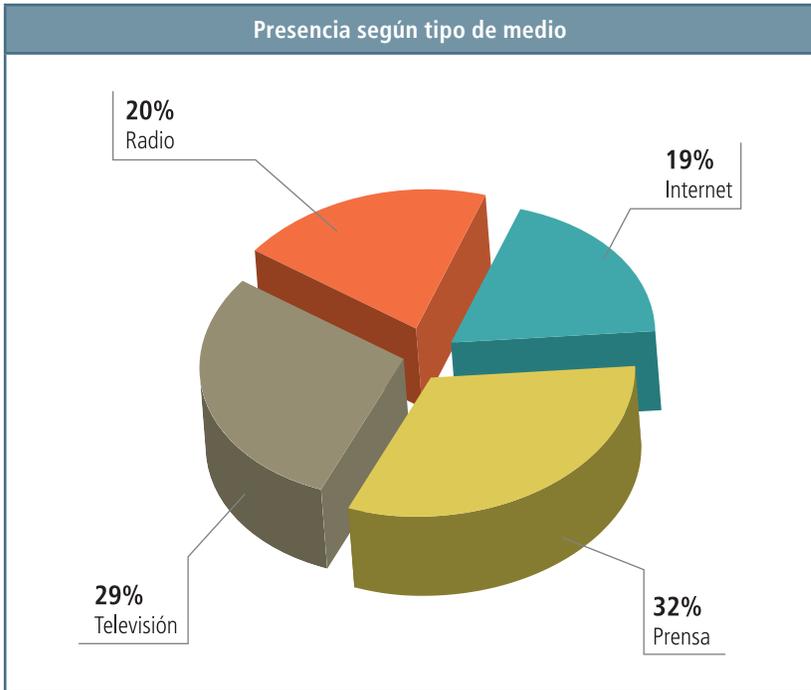
## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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 invitaciones constantes por parte de los medios, tanto televisivos, radiales como escritos.

Durante el año 2015 se registraron 109 apariciones de la DVM en diferentes medios de comunicación. Estas apariciones refieren a entrevistas realizadas a la Defensora del Vecino, integrantes del equipo o consultas al Área de Comunicación, incluyendo también las menciones y citas. Si bien la cantidad disminuyó en comparación con el año 2014, debemos tener en cuenta que ese año se llevó a cabo la elección de la nueva autoridad de la Defensoría, lo que implicó mayor presencia en los medios.

Si analizamos las apariciones según el medio, los resultados nos dejan ver que en comparación con el 2014 la Defensoría tuvo una presencia exponencial en el medio televisivo de casi el doble de apariciones, bajando considerablemente la presencia en la prensa escrita pero casi triplicando las apariciones en medios de internet. En lo que corresponde a la radio ocurrió un pequeño aumento.

Medio	Noticias	%
Prensa	35	32%
Televisión	31	29%
Radio	22	20%
Internet	21	19%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



Si realizamos un análisis según los temas, el 22% de las apariciones y entrevistas fueron sobre temas relacionados a discriminación, 19% sobre la institucionalidad y su gestión, 17% sobre contaminación acústica. Mientras el restante 40% se refiere a diferentes temáticas en las que la Defensoría del Vecino es identificada como institución con capacidad para aportar sobre las mismas (fincas abandonadas y ocupadas, espacios público, arbolado, tránsito y transporte, Síndrome de Diógenes, limpieza y convivencia).

## COMUNICACIÓN Y GÉNERO

En cuanto al eje de trabajo institucional de transversalización de género, desde el Área de Comunicación se tiene especial cuidado en la utilización de lenguaje inclusivo no sexista en todas nuestras comunicaciones tanto a nivel escrito como gráfico. En este sentido realizamos una Sugerencia a la Unidad de Comunicación e Información de la IM en relación al lenguaje escrito y gráfico utilizado por esa División en la página web

institucional, en la cual la Defensoría sugirió una profundización del uso del lenguaje inclusivo en consonancia con el Plan de Igualdad de Oportunidad y Derechos de esa institución. La Sugerencia fue aceptada por la Unidad y se ha notado un cambio en la dirección sugerida por esta Defensoría.

En esta línea se ha procurado profundizar en la perspectiva de género en la comunicación, participando en la presentación de la publicación «Fuera de cuadro 95 a 5. Los asuntos de género en las elecciones 2014», así como en el monitoreo mundial de medios, Proyecto de Monitoreo Global de Medios (GMMP) coordinado por la Asociación Mundial para la Comunicación Cristiana (WACC), coordinado en Uruguay por el colectivo feminista Cotidiano Mujer. Este monitoreo se realiza cada cinco años con el objetivo de conocer la representación de las mujeres en los medios de comunicación para poder promover el tema fundamental de la igualdad de género, particularmente en su interacción con los medios de comunicación y con las políticas que estos desarrollan al respecto.

## 2.3. Promoción y Educación en Derechos Humanos

### 2.3.1. Perspectiva de Derechos y gestión departamental

La perspectiva de derechos en la gestión departamental es una dimensión de permanente reflexión y estudio, para lo que se han priorizado algunas actividades como estrategia de avance en esta perspectiva.

#### **Encuentro «Defensorías locales. Su aporte a la gestión departamental y municipal»**

En el marco del trabajo de integración en el ámbito internacional, la DVM organizó conjuntamente con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y con el apoyo de PNUD y el Centro de Formación de la Cooperación Española

el **Encuentro «Defensorías locales. Su aporte a la gestión departamental y municipal»**. El mismo tuvo lugar en Montevideo los días 9, 10 y 11 de setiembre, y tuvo como objetivo «conocer las experiencias de defensorías locales de diversos países como insumos para el debate en Uruguay sobre el aporte de estas instituciones al mejor desarrollo de la gestión municipal y departamental, la convivencia democrática y el respeto de los Derechos Humanos».



Apertura del Encuentro «Defensorías locales, su aporte a la gestión departamental y municipal» en la JDM.

El mismo tuvo dos ámbitos diferenciados de convocatoria y metodología:

- Una actividad abierta al público con ponencias de carácter académico sobre la figura de las Defensorías, su carácter institucional, su rol en el marco de procesos de profundización democrática. La misma se realizó el día 9 de setiembre en la Sala de Sesiones de la Junta Departamental de Montevideo.

- Dos jornadas de trabajo con invitación exclusiva, que convocaron diversos públicos: parlamento, academia e instituciones de Derechos Humanos de Uruguay, Juntas Departamentales de todo el Uruguay e instituciones ombudsman nacionales, provinciales y municipales principalmente de Argentina. Se realizaron mesas de presentación de experiencias de defensorías locales y nacionales, y del Instituto Latinoamericano de Ombudsman, así como de Juntas Departamentales de Uruguay que cuentan con decretos asociados a la temática pero por el momento no han implementado la creación de las Defensorías.

Como resultado de la actividad se encuentra en elaboración una publicación que colabore en el estudio y análisis de estas instituciones tanto en su institucionalidad como en su rol en relación con la mejora de la gestión y de respeto y promoción de los Derechos Humanos. Su presentación está prevista para 2016.

### **Presentación institucional a candidatos/as a la Intendencia.**

En el marco de la campaña para elecciones de autoridades departamentales, la DVM invitó a todas las personas que presentaron candidatura a la Intendencia de Montevideo. El objetivo fue la **presentación de la gestión institucional y la perspectiva de derechos en las políticas públicas**, con una pauta que permitió repetir el recorrido con la totalidad de los/as 10 candidatos/as: Alvaro Garcé, Edgardo Novick y Ricardo Rachetti (Partido de la Concertación), Lucía Topolanski, Daniel Martínez y Virginia Cardozo (Partido Frente Amplio), Gustavo López (Partido Asamblea Popular), Iván Posadas (Partido Independiente), Andrea Revuelta (Partido de los Trabajadores), y Sergio Billiris (Partido Ecologista Radical Intransigente).

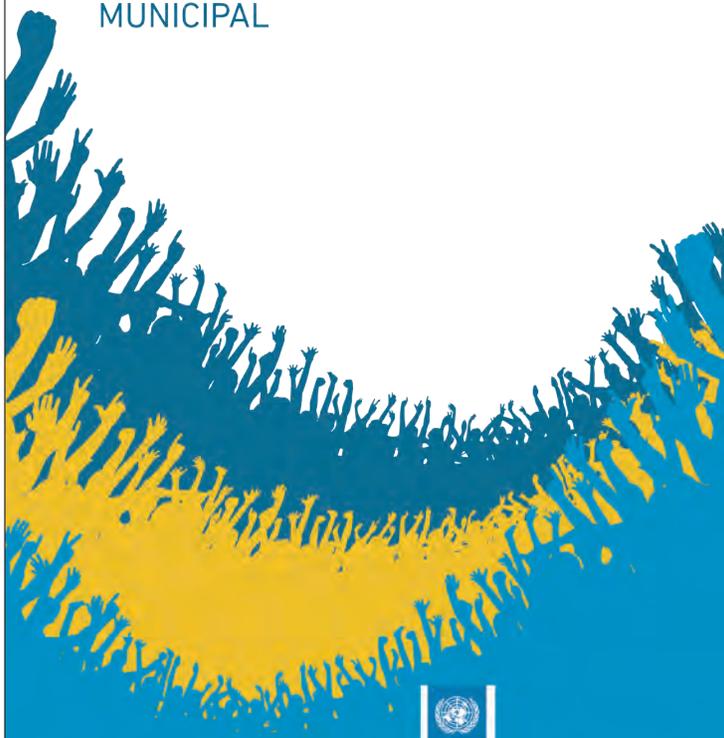
### **Reunión con Comité Ejecutivo Nacional del Partido Colorado.**

El 24 de noviembre se realizó una reunión con el Comité Ejecutivo Nacional del Partido Colorado a los efectos de conversar sobre su propuesta de creación de Defensorías en el interior del país. Se puso en conocimiento el trabajo realizado en el mes de Setiembre «Encuentro de Defensorías locales, su aporte a la gestión departamental y municipal» desarrollado



# Encuentro **DEFENSORIAS LOCALES**

SU APOORTE A LA  
GESTIÓN DEPARTAMENTAL Y  
MUNICIPAL



Al servicio  
de las personas  
y las naciones



en coordinación con el ILO (Instituto Latinoamericano de Ombudsman) y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y que coincidió en el tiempo con la declaración pública del CEN con respecto al compromiso para promover y participar en la articulación de acciones tendientes a la creación de Defensorías del Vecino en todos los departamentos del país. Se intercambió información respecto al funcionamiento y aportes de las Defensorías a nivel local, nacional e internacional. El CEN votó por unanimidad que, a través de su Pro Secretaría de Derechos Humanos, comunicaría a todas las bancadas de ediles y edilas del Partido Colorado del país la decisión de apoyar la generación del debate y creación de esta figura.

**Atención de demandas de estudiantes y docentes.** Se reciben habitualmente solicitudes de entrevistas por parte de estudiantes de distintas casas de estudios, con el interés de conocer las actuaciones de la DVM en temáticas diversas: gestión institucional general, contaminación acústica, fincas abandonadas, mediación, etc. Asimismo, en la temática contaminación acústica, se suceden solicitudes de cooperación para la elaboración de artículos así como para la elaboración de proyectos de análisis de la problemática en territorio (Colegio Zorrilla de San Martín, docente Mario Villagrán) y Elizabeth González del Instituto de Mecánica de los Fluidos e Ingeniería Ambiental (IMFIA, Facultad de Ingeniería).

**Reunión con Centro de Formación y Estudios Municipales.** En el mes de noviembre se mantuvo un encuentro a los efectos de coordinar el desarrollo de capacitación en mediación comunitaria e identificar otros temas de interés común para la formación de funcionarios y funcionarias del gobierno departamental e integrantes de los Concejos Vecinales y Municipales de Montevideo.

**Universidad de la República (UDELAR), Facultad de Derecho. Proyecto de Extensión y Actividades en el Medio con el Instituto de Derecho Financiero.** El proyecto se inicia a propuesta de un equipo docente para desarrollarse durante el período enero-julio de 2016. El mismo se propone fortalecer la interacción entre la Facultad, la DVM y la sociedad mediante actividades orientadas a dar respuesta a la problemática tributaria, en clave de derechos humanos. Para ello se prevé la gene-

ración de un espacio para que docentes y estudiantes de la Facultad de Derecho interactúen en forma recíproca con la DVM y sus consultantes. Con ello se estaría contribuyendo a profundizar y fortalecer el trabajo de la DVM en el ámbito de atención y gestión de asuntos relativos a la materia tributaria departamental; promover un abordaje más profundo y especializado de la temática al interactuar e intercambiar con un ámbito académico y con un equipo docente con formación especializada en la materia; generar insumos para la presentación de propuestas normativas, legislativas y/o reglamentarias en esta área y promover, coordinar y articular propuestas y reuniones de intercambio con las autoridades departamentales con competencia en materia tributaria.

### 2.3.2. Desarrollo de Mediación Comunitaria desde la perspectiva de Derechos

Desde su creación la DVM ha recibido por parte de la ciudadanía asuntos vinculados a conflictos de convivencia vecinal, los que no se dirimen directamente por la acción del gobierno departamental o de los gobiernos municipales, y que requieren intervenciones específicas de cercanía para su resolución. La articulación con otras Defensorías del Pueblo, principalmente de Argentina, ha permitido conocer la experiencia de la mediación comunitaria como herramienta eficiente de resolución de conflictos. Ello ha sido una motivación para que desde la DVM se haya trabajado a lo largo de estos años para la incorporación paulatina de la mediación como herramienta de respuesta a la demanda tanto de la ciudadanía como del propio gobierno departamental. En el año 2007 se comenzó con capacitación de personal de la Defensoría, y a partir del año 2013 se realizaron diversas actividades de capacitación y encuentros con militantes sociales integrantes de Concejos Vecinales de Montevideo así como con funcionarios y funcionarias de la Intendencia y Municipios del departamento.

Durante el año 2015 se dio un salto de calidad en este proceso, en particular a través de un proyecto apoyado por PNUD que permitió avanzar hacia la consolidación de un Programa de Mediación Comunitaria, previsto en el Plan Estratégico 2015-2019, el que pretende continuar con

instancias de capacitación, integrar la mediación comunitaria como herramienta en la gestión de asuntos y formar un equipo de mediadores y mediadoras comunitarias que trabajen en coordinación con la demanda desde los municipios, integrado por personal de la DVM y voluntariado capacitado para tal fin.

Cabe señalar que en el marco de esta estrategia la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina es un socio principal en la figura del Dr. Alejandro Nató, director del área de gestión alternativa de conflictos de esta institución, y experto internacional en la materia con quien la DVM está trabajando desde el año 2013.

#### CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN SOCIAL CON SERVICIO CENTRAL DE INSPECCIÓN GENERAL DE IM, MUNICIPIOS Y PERSONAL DE LA DVM

El trabajo articulado con el Servicio Central de Inspección General de la IM a partir de la coordinación cotidiana por resolución de asuntos y diseño de propuestas de mejora a la gestión departamental, dio lugar a la elaboración de una propuesta específica para la capacitación a todo el personal de ese servicio que se concretó en mayo de 2015 y del que participaron 150 funcionarios y funcionarias que trabajan en diversos ámbitos: espectáculos públicos, venta callejera, hoteles y pensiones, ferias, vigilancia, clausuras, alarmas de locales, etc. Se desarrolló en la Intendencia, y tuvo una duración de 6hs cátedra teórico prácticas, en tres grupos de 50 personas cada uno.

El taller tuvo como objetivo general «conocer los fundamentos de la gestión de la conflictividad social compleja, y saber contextualizar, analizar y aprender los diferentes campos de acción donde se manifiestan los principios de la negociación, mediación y gestión colaborativa de la conflictividad social urbana». Sus objetivos específicos fueron «identificar las características particulares del conflicto social urbano, desarrollar estrategias de intervención con diferentes actores, desarrollar habilidades para la negociación y la gestión de los conflictos y aplicar las técnicas aprendidas».

## PROYECTO «FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO HERRAMIENTA PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LOS CONFLICTOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS»

El presente proyecto contó con el apoyo de PNUD, y se orientó a la formación en mediación comunitaria tendiente a la generación de una red de mediadores y mediadoras comunitarios/as con el fin de aportar a la utilización de esta herramienta para una convivencia pacífica y el respeto de los derechos humanos en el territorio de Montevideo. Como ejes del proyecto se destacan la capacitación, las prácticas en mediación, la generación de un centro piloto en el Municipio B y las bases para la creación de una red en todo el departamento. Se desarrolló entre los meses de julio y diciembre de 2015.

Tuvo como socios estratégicos al Instituto Universitario CLAEH (Centro Latinoamericano de Economía Humana) como responsable de la coordinación académica del ámbito de capacitación, los Centros de Mediación del Poder Judicial para el desarrollo de prácticas, el Municipio B y la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina.

El principal logro del proyecto ha sido la creciente presencia a nivel público de la mediación como herramienta que puede ofrecer la DVM para la resolución participativa de los conflictos. Tanto la capacitación como la tarea propuesta por la Defensoría han tenido en los meses de duración del proyecto una buena cobertura en los medios de comunicación y también han generado interés en los distintos niveles del gobierno del departamento y nacional. En consonancia con los resultados esperados por el mismo, se desarrollaron las siguientes dimensiones:

### ***Diploma en Mediación Comunitaria y Derechos Humanos***

Con el 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*», el Diplomado se desarrolló con un grupo de 29 personas, conformado principalmente por quienes ya habían iniciado un proceso de capacitación en el año 2013 con la DVM, integrantes de

Concejos Vecinales de Montevideo y funcionarios y funcionarias de la Intendencia de Montevideo y de la DVM.

La sede del diplomado fueron las instalaciones del CLAEH tanto en su sede central como en su Facultad de la Cultura, y las reuniones y cierre en instalaciones del Municipio B.

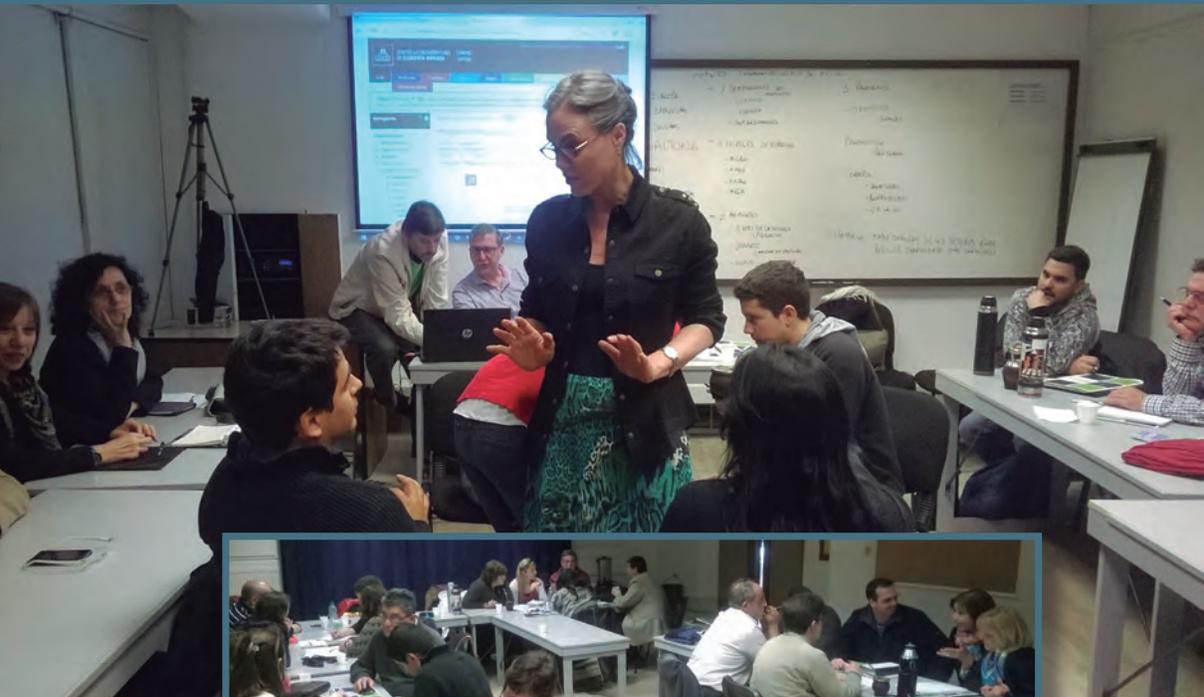
El equipo docente se integró por el Dr. Alejandro Nató, actualmente Jefe de Gestión del Conflicto de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, y Cynthia Borgnia y María Carneiro, especialistas también de la República Argentina seleccionadas por el CLAEH. El equipo docente trabajó en coordinación permanente con CLAEH y la DVM, en las distintas etapas del desarrollo del Diploma.

Contó con un total de 60 hs. de capacitación (40 hs. teórico-presenciales y 20 hs. de práctica), desarrolladas durante 3 viernes y 3 sábados de 9 a 16 o 18 hs. Con una metodología teórico práctica, utilización del taller teórico-vivencial para estimular un aprendizaje creativo y significativo mediante la actividad individual y grupal, se desplegaron diversas estrategias didácticas: técnicas grupales para pequeños grupos, dramatizaciones, técnicas de observación y discusión de casos reales y técnicas de evaluación.

En el mismo ámbito quedaron sentadas las bases para el análisis de posibles espacios (instituciones y organizaciones) donde realizar mediaciones a futuro, y los acuerdos iniciales para la instalación de un trabajo en red entre las personas capacitadas.

- ***Inicio de acciones para la instalación de un equipo de Mediadores y Mediadoras Comunitarios/as voluntarios/as*** vinculado a la DVM: diseño de registro de integrantes, articulación con MIDES para ingreso a Registro de Voluntarios/as y cobertura de seguro por accidente de trabajo, inicio de diseño de protocolo para organización de derivación de asuntos y metodología de trabajo de la red.

- ***Elaboración, diseño e impresión de folletería.***



## MEDIACIÓN COMUNITARIA

Por más información  
 comuníquese con la Defensoría del Vecino

**Defensoría  
del Vecino**  
 Montevideo - Uruguay

Juan Carlos Gómez 1472 - C.P. 10000  
 Teléfono: (+598) 2916 1616 - 0800 1616

## MEDIACIÓN COMUNITARIA

¿Tenés un conflicto?  
Acercate a mediar

**Defensoría  
del Vecino**  
 Montevideo - Uruguay

**Articulación con Alcaldes de los Municipios B, C, CH, F y G y Alcaldesa de Municipio D.**<sup>10</sup> La Defensora del Vecino y el Dr. Alejandro Nató se reunieron con estos alcaldes y alcaldesa a los efectos de presentar lo realizado en esta área y analizar posibilidades de articulación en Mediación Comunitaria en los municipios mencionados, logrando acuerdos de trabajo compartido para el año 2016.

### 2.3.3. Transversalización de la gestión institucional con la perspectiva de género

Durante el año 2014 la DVM participó en su calidad de integrante de la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman de la 2da. Edición de la Capacitación «Fortalecimiento de capacidades institucionales para transversalizar el enfoque de género». La misma contó con el apoyo de la Cooperación Alemana GIZ en el marco del proyecto PROFIO. Se realizó conjuntamente con otras Defensorías del Pueblo (Colombia, El Salvador, Nicaragua y México) y especialmente con la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay. Se desarrolló mediante 3 talleres presenciales, con seguimiento y asistencia a distancia para la elaboración de una *Política Institucional de Género* la que fue aprobada en ese marco.

La misma se marcó los siguientes objetivos específicos:

1. Promover la incorporación de valores, principios y actitudes en la cultura organizacional, a fin de disminuir y/o erradicar actitudes discriminatorias tanto en las relaciones interpersonales del staff como en la calidad de la atención de los servicios prestados.
2. Profundizar la integración de la perspectiva de género en las estrategias internas de la gestión institucional, mejorando las herramientas de planificación, gestión y evaluación.

---

<sup>10</sup> Por razones de agenda, los encuentros con los alcaldes de los Municipios A y E se acordaron para principios de 2016.

3. Coordinar con instituciones nacionales referentes para la implementación de la política, potenciando buenas prácticas y recursos disponibles para su ejecución.

Es así que durante el año 2015 la DVM avanzó en el diseño de su Plan de Acción, concretando algunos aspectos centrales del proceso de transversalización:

- Incorporación paulatina de la perspectiva de género en las reuniones de equipo semanales de la institución, tanto en la discusión de la dinámica interna como en el análisis y resolución de asuntos ingresados.
- Un taller de presentación a todo el personal de la DVM del diagnóstico, política y plan diseñados, el que permitió además profundizar en algunos conceptos esenciales de la perspectiva de género y los derechos de las mujeres.
- Fortalecimiento del uso del lenguaje inclusivo por parte del Área de Comunicación institucional, en elaboración de informes, en herramientas de gestión y planificación así como en presentaciones institucionales, favoreciendo participación en instancias de capacitación.
- Incorporación formal de los objetivos y líneas estratégicas de la Política de Género en el Plan Estratégico 2015-2019 de la DVM
- Informe de sistematización de avances y presentación en un Taller de la 3ra. Edición de capacitación en transversalización en Puebla, México, en octubre de 2015.
- Se realizaron acuerdos iniciales para un proyecto de cooperación con la Agencia alemana GIZ para la validación de la transversalización en Plan Estratégico 2015-2019 y en el Protocolo de actuación así como para la capacitación a todo el personal. Este proyecto se elaboró conjuntamente con la INDDHH para la ejecución de su propio Plan de Transversalización.

## ACTIVIDADES EXTERNAS



Delegación oficial de Uruguay a la Comisión sobre el Status Jurídico y Económico de la Mujer de Naciones Unidas (CSW).

- *11 de febrero.* Presentación Informe País Convención CEDAW 2007/2014. Torre Ejecutiva.
- *Marzo:* integración de la delegación oficial de Uruguay a la Comisión sobre el Status Jurídico y Económico de la Mujer de Naciones Unidas (CSW), presidida por la Directora del Instituto Nacional de las Mujeres, Mariela Mazzotti. En el marco de la CSW Ana Agostino presentó, junto con otras autoras, la publicación «The Oxford Handbook of Transnational Feminist Movements».<sup>11</sup>
- *9 de marzo.* Conmemoración Día Internacional de la Mujer «Más igualdad. Compromiso de Estado». El Consejo Nacional de Género junto con el Instituto Nacional de las Mujeres presentó los Compromisos 2016 en Políticas de Igualdad de Género.
- *11 de marzo.* Participación en la instalación del Consejo Departamental de Igualdad de Género en el Atrio de la Intendencia de Montevideo, presidido por la Secretaría de la Mujer.

<sup>11</sup> Publicación editada por Rawwida Baksh y Wendy Harcourt, Oxford University Press, 2015. Capítulo escrito por Ana Agostino: «Climate Justice and Women's Agency: Voicing Other Ways of Doing Things».

- *16 de marzo.* Participación en el Seminario «Género, generaciones y rol de los medios de comunicación», organizado por la Oficina UNESCO.
- *23 de marzo.* Participación en la presentación de los avances del 3er Plan de Igualdad de Género de la Intendencia de Montevideo.
- *10 de abril.* Participación en la firma del convenio MVOTMA – MIDES «Soluciones Habitacionales para mujeres en situación de violencia doméstica y víctimas de trata de personas con fines de explotación sexual y/o comercial».
- *27 de abril.* Participación en la actividad «Montevideo por la igualdad» organizada por el Consejo para la Igualdad de Género de Montevideo. Las personas candidatas a ocupar cargos en todos los niveles de gobierno departamental manifestaron su apoyo a la agenda de género departamental y se realizaron exposiciones y reflexiones en torno al acceso de las mujeres a la política. Asimismo se presentaron prioridades en materia de género para las políticas departamentales y municipales.
- *27 de octubre.* Participación de la «Conmemoración de los 70 años de la creación de ONU: recorrido histórico de las conquistas de los derechos de las mujeres», organizado por ONU Mujeres de Uruguay con apoyo de la Intendencia de Montevideo.
- *20 de noviembre.* Participación del lanzamiento en Uruguay de la campaña mundial de ONU Mujeres «He for She». Esta iniciativa pretende incidir en la eliminación de toda forma de discriminación y violencia contra las mujeres, promoviendo la incorporación de «más hombres comprometidos» con esa causa.
- *5 de diciembre.* Participación del Segundo Encuentro Mujeres de MVD «Más voces Más derechos», organizado por distintos grupos y organizaciones de la sociedad civil, con apoyo de la Secretaría de la Mujer de la Intendencia de Montevideo

## Gestión institucional

Por Decreto 34.844 de la Junta Departamental de Montevideo, el ámbito de competencia de la DVM se constituye por todos los servicios que cumple el Gobierno Departamental y los gobiernos departamentales, a partir de quejas o denuncias de la ciudadanía o por actuaciones de oficio. En su artículo 14º el decreto establece 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

La admisión y gestión de los asuntos demandados es el punto de partida de toda la gestión institucional, y es una dimensión que se vio fuertemente fortalecida en el sentido del logro de una mayor dinámica y respuesta a esa demanda. Los elementos que coadyuvaron en esto fueron varios:

- Fortalecimiento de la coordinación de la tarea con capacitación específica.
- Reuniones de equipo semanales de discusión, orientación y resoluciones de procedimientos, supervisión colectiva de respuestas y plazos.
- Protocolo de actuación defensorial que comienza a implementarse en su fase de prueba estipulando plazos que agilizan los procedimientos y clarifican la pertinencia de cada resolución parcial o final.

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, tal cual se prevé en el Plan Estratégico, 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.

Según la especificidad de cada asunto se podrá responder con una o más de las actuaciones previstas en el Protocolo Defensorial:

- (a) Actuaciones de orientación:** Es el conjunto de actuaciones desarrolladas con el objeto de brindar información y consejo respecto a las opciones, posibilidades o mecanismos que tienen a su disposición las personas y/u organizaciones para la atención de su solicitud.
- (b) Actuaciones de investigación:** Es el conjunto de actuaciones desarrolladas con el objeto de esclarecer los hechos que dan lugar a la presentación de los asuntos. Bajo este supuesto se encuentran comprendidas, entre otras actuaciones: visitas de constatación, entrevistas, solicitud de informes, análisis de documentación y expedientes.
- (c) Actuaciones de mediación:** Es el conjunto de actuaciones desarrolladas con el objeto de asistir a las personas interesadas a fin de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y sus autoridades u otros actores involucrados, tendiente a lograr acciones concretas a favor de la resolución de los asuntos.
- (d) Actuaciones propositivas:** Es el conjunto de actuaciones tendientes a desarrollar o implementar las estrategias institucionales orientadas a la búsqueda de soluciones que hacen a la competencia de la DVM. Bajo este supuesto se encuentran, entre otras, las actuaciones

desarrolladas en el marco de la mediación social comunitaria, educación en derechos humanos, desarrollo de documentos de diagnóstico o investigaciones temáticas, creación o participación en grupos de trabajo, mesas de diálogo.

El Área está formada por dos sub-áreas que actúen según cada momento: Admisión de asuntos y Gestión de reclamos. La primera es la que recibe el conjunto de asuntos que ingresan y determina el tipo de asunto según el servicio demandado: *consulta departamental o no departamental, reclamo departamental o no departamental y propuestas*.<sup>12</sup> 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, presente demoras injustificadas, respuestas insatisfactorias, situación de inconformidad o perjuicio. En situaciones excepcionales, puede entenderse como reclamo departamental un asunto que aún no cuente con un trámite o expediente ya iniciado. 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.

El *reclamo no departamental* es todo asunto que no se encuentre estrictamente asociado al ámbito de competencia del Gobierno Departamental o Gobiernos Municipales, o que encontrándose dentro de su ámbito de competencia la administración ha actuado conforme a su marco normativo, a la salvaguarda de derechos o los principios de la buena administración, pero la persistencia de la problemática demanda algún otro tipo de actuación por parte de otros organismos.

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. Por ello se mantienen las posibilidades de presentación de asuntos presencialmente, telefónicamente (incluye línea gratuita), por correo electrónico, a través de la página web que cuenta con un formulario en línea o utilizando las redes sociales twitter y facebook.

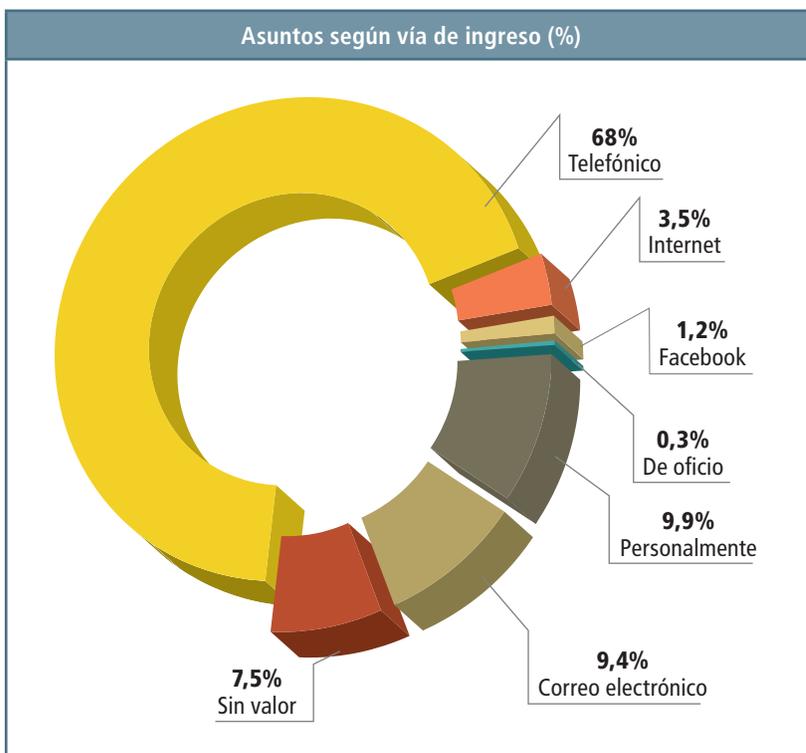
### 3.1.2. Asuntos ingresados en 2015

Desde el inicio de la gestión de la DVM se han atendido 13.736 asuntos, de los cuales 1284 ingresaron en el año 2015. El dato surge de la acumulación de información manual durante los primeros años, y el inicio y profundización del Sistema de Información Defensorial (SID) principalmente desde el año 2009.

La mejora permanente del SID fue integrando la complejización de la demanda, pretendiendo dar cada vez un panorama más integral de todos

los asuntos que ingresan. Ello fue permitiendo el ingreso y registro de la diversificación de las vías de ingreso, tipos de asuntos, los temas demandados, y se proyecta la inclusión de nuevas dimensiones.

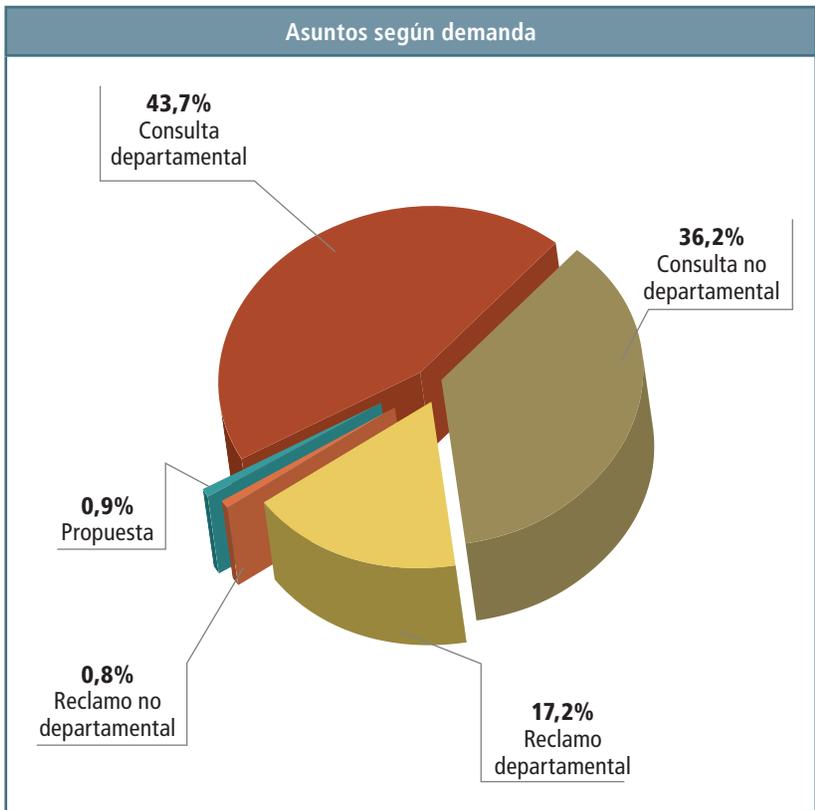
En este año la vía telefónica fue la más utilizada para el ingreso de asuntos, seguido por la demanda presencial y el correo electrónico.



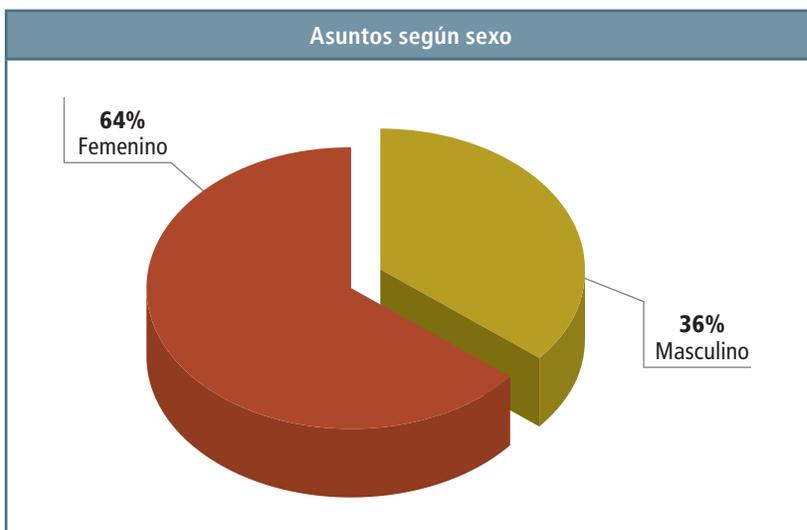
El ingreso de asuntos vía Facebook se triplicó en relación con el año 2014, lo que puede responder a un crecimiento del uso de la herramienta como medio de comunicación de la institución.

Los asuntos ingresados responden a los distintos tipos de demanda que han sido descriptas anteriormente:

Asuntos según tipo de demanda		
Tipo de asunto	Cant.	(%)
Consulta Departamental	568	43,7
Consulta No Departamental	470	36,2
Reclamo Departamental	224	17,2
Reclamo No Departamental	10	0,8
Propuesta	12	0,9
<b>Total</b>	<b>1.284</b>	<b>100</b>



El Sistema de Información de la Defensoría tiene incorporada la variable sexo en el ingreso de sus asuntos desde su diseño original, en tanto se entendió que permite un primer dato para la descripción de la población que acude a la institución, a efectos de enriquecer análisis de la demanda y planificación de estrategias. Con la diversificación de los asuntos fue variando la información obligatoria que se solicita a quien acude a la Defensoría (principalmente en forma telefónica como se vio anteriormente), a efectos de facilitar un diálogo ágil y que responda a las diferentes expectativas, por lo que no es una información que se registre principalmente en las Consultas No Departamentales. De los datos arrojados por el resto de los asuntos, encontramos que la mayoría de las personas que acuden a la DVM son mujeres.



En una aproximación más detallada, la franja con mayor presencia en la concurrencia a la DVM, son mujeres mayores de 50 años las que ocupan un 41% de la demanda, duplicando el 21% de la concurrencia de hombres de la misma franja de edad.

El ordenamiento y clasificación de las temáticas demandadas ha obedecido a la inclusión sistemática en el SID de los nuevos problemas descritos por las personas que acuden a la DVM. Es así que la clasificación

presentada hasta el informe anual del 2014, ha sido revisada por parte de un equipo que se conformó para tal fin, buscando la coherencia e interrelación de las temáticas hasta ahora identificadas, para una mejor organización de la misma.

Del análisis de los temas de interés o preocupación con el que la ciudadanía acude a la DVM, surge que las temáticas varían entre asuntos generales o aquellos que se configuran como reclamos departamentales específicamente.

Temas de los asuntos ingresados		
	Cant.	(%)
Contaminación acústica	256	16,6
Edificaciones	191	12,4
Convivencia	165	10,7
Salud y salubridad	155	10
Limpieza	150	9,7
Productos, bienes y servicios	92	6
Espacios públicos	67	4,3
Saneamiento	67	4,3
Arbolado	67	4,3
Otros	65	4,2
Tránsito	60	3,9
Impuestos y tributos	38	2,5
Vialidad	31	2,1

Temas de los reclamos ingresados		
	Cant.	(%)
Limpieza	47	17,4
Contaminación acústica	42	15,6
Arbolado	33	12,2
Edificaciones	24	8,9
Saneamiento	22	8,1
Espacios públicos	21	7,8
Salud y salubridad	17	6,3
Tránsito	14	5,2
Vialidad	13	4,8
Medio ambiente	12	4,4
Impuestos y tributos	6	2,3
Ferias y venta callejera	4	1,5
Otros	4	1,5

Temas de los asuntos ingresados			Temas de los reclamos ingresados		
	Cant.	(%)		Cant.	(%)
Medio Ambiente	25	1,6	Políticas sociales y cultura	3	1,1
Políticas sociales y cultura	22	1,4	Convivencia	3	1,1
Seguridad	21	1,4	Transporte	2	0,7
Ferias y venta callejera	20	1,3	Discriminación	2	0,7
Transporte	19	1,2	Seguridad	1	0,4
Discriminación	9	0,6	<b>Total temas de reclamos ingresados</b>	<b>270</b>	<b>100</b>
<b>Total temas de asuntos ingresados</b>	<b>1.536</b>	<b>99,6</b>			

La diferencia entre los 1284 asuntos ingresados y los 1536 temas a que esos asuntos refieren, responde a que hay asuntos asociados a más de un tema. Lo mismo sucede con los reclamos.

Como se describió anteriormente, los asuntos ingresados a la DVM son categorizados como reclamos, consultas y propuestas, y dentro de los reclamos y las consultas se diferencian departamentales y no departamentales. En el total de asuntos ingresados los cinco temas con mayor incidencia son contaminación acústica, edificaciones, convivencia, salud y salubridad y limpieza, coincidiendo solo tres de ellos con los cinco temas de mayor incidencia entre los reclamos que son limpieza, contaminación acústica, arbolado, edificaciones y saneamiento.

Entre las temáticas de los asuntos se encuentra CONVIVENCIA, tema de gran incidencia que en general se la relaciona con problemáticas cuya resolución no es de competencia exclusiva del gobierno departamental y gobiernos municipales, como son la contaminación acústica por fiestas privadas, ensayos de instrumentos musicales, mascotas solas, tambores, música alta, etc.).

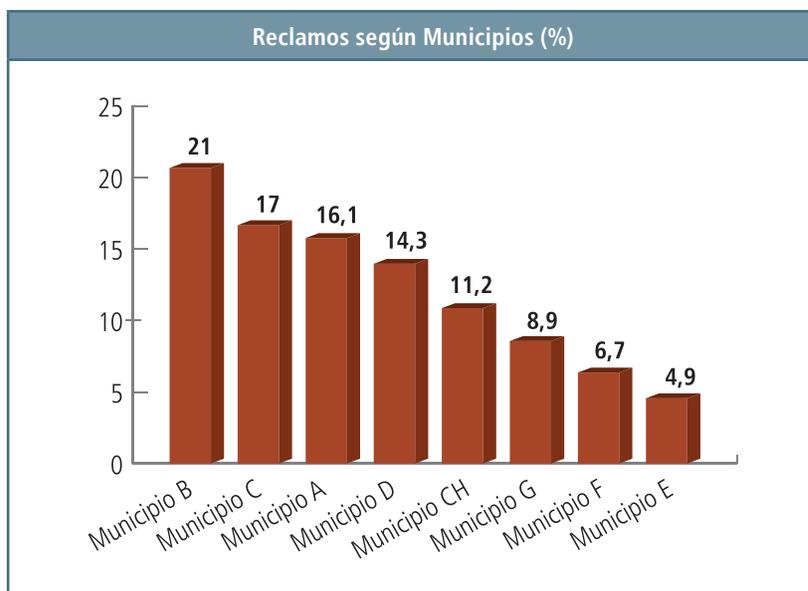
Temas de reclamos por sexo %		
	Masculino	Femenino
Limpieza	36	64
Contaminación acústica	43	57
Arbolado	42	55
Edificaciones	38	58
Saneamiento	32	68
Espacios públicos	48	52
Salud y salubridad	29	71
Tránsito	64	29
Vialidad	69	54
Medio ambiente	42	58
Impuestos y tributos	50	50
Ferías	50	50
Otros	50	50
Políticas sociales y cultura	67	33
Convivencia	33	67
Transporte	100	0
Discriminación	100	0
Seguridad	0	100

Año a año la demanda recibida por la DVM por hombres y mujeres vuelve a reeditar una distribución diferenciada en cuanto al interés y foco de

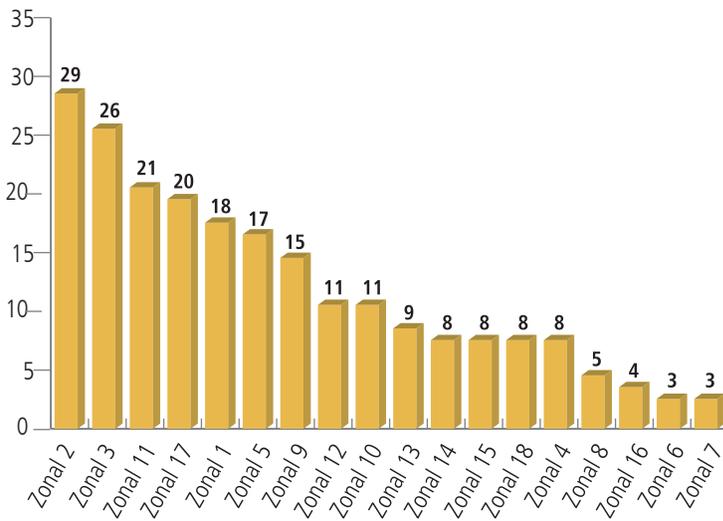
preocupación de unos y otras. Hay claramente mayor presencia de mujeres como reclamantes sobre limpieza, saneamiento, arbolado, salud y salubridad y convivencia, y una presencia masculina mayor en referencia al tránsito, vialidad, políticas sociales y culturales.

Este panorama nos remite a los estereotipos culturales del lugar que ocupan hombres y mujeres en nuestra sociedad, donde las mujeres demandan principalmente sobre temas más cercanos a lo doméstico y a la vivienda, al contexto de cercanía en el que se espera de la mujer un rol preponderante y donde aparentemente continúa reproduciéndose una responsabilización de su resolución. Complementariamente con ello, los hombres reclaman por temas que los vinculan más a ámbitos más públicos, referidos a las políticas urbanas como la vialidad y el tránsito.

La variable territorial de los asuntos refiere a la dirección de la persona que reclama, y no específicamente a los servicios en los que los asuntos deben resolverse. Como ejemplo, podríamos observar reclamos que figuran en el territorio de un municipio específico, pero cuya resolución depende de un servicio centralizado de la Intendencia de Montevideo.



### Reclamos según CCZ



Municipio - CCZ	Cantidad	(%)
<b>Municipio A</b>	<b>36</b>	<b>16,1</b>
Zonal 14	8	3,6
Zonal 17	20	8,9
Zonal 18	8	3,6
<b>Municipio B</b>	<b>47</b>	<b>21,0</b>
Zonal 1	18	8,0
Zonal 2	29	12,9
<b>Municipio C</b>	<b>38</b>	<b>17,0</b>
Zonal 3	26	11,6

Municipio - CCZ	Cantidad	(%)
Zonal 15	8	3,6
Zonal 16	4	1,8
<b>Municipio CH</b>	<b>25</b>	<b>11,2</b>
Zonal 4	8	3,6
Zonal 5	17	7,6
<b>Municipio D</b>	<b>32</b>	<b>14,3</b>
Zonal 10	11	4,9
Zonal 11	21	9,4
<b>Municipio E</b>	<b>11</b>	<b>4,9</b>
Zonal 6	3	1,3
Zonal 7	3	1,3
Zonal 8	5	2,2
<b>Municipio F</b>	<b>15</b>	<b>6,7</b>
Zonal 9	15	6,7
<b>Municipio G</b>	<b>20</b>	<b>8,9</b>
Zonal 12	11	4,9
Zonal 13	9	4,0
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

### 3.1.3. Recomendaciones y Sugerencias

Las recomendaciones y sugerencias son concebidas y así están definidas en el Protocolo Defensorial, como actuaciones de carácter específico que formalizan los aportes que la Defensoría del Vecino realiza al gobierno departamental y a los gobiernos municipales que, como resultado del proceso de gestión de asuntos, están dirigidas a contribuir a la solución o corrección de situaciones complejas que evidencian afectación de intereses generales o derechos involucrados. La formulación de estos aportes —en línea con el Art. 14 apartado 1 del Decreto 34.844 de la JDM—, se ha venido implementando desde los inicios de la institución Defensoría del Vecino.

En el año 2015 se presentaron seis recomendaciones y nueve sugerencias.

#### RECOMENDACIONES:

- Recomendación N° 89/2015 presentada el 22 de junio/15 a la Dirección del Dpto. de Gestión Humana de la IM, en función de la preocupación de un ciudadano que se vio afectado al no poder presentarse, por superar el límite de edad requerido, a un Llamado a concurso abierto de oposición y méritos, para cubrir funciones de contrato de Asistente de Salas y Atención al Público. Se recomendó «que en los llamados a concursos abiertos de oposición y méritos convocados por la Intendencia de Montevideo no se incluya la limitación de edad máxima como un requisito excluyente para los/as aspirantes, salvo cuando la misma se encuentre debidamente motivada y responda estrictamente a criterios de objetividad y razonabilidad».

#### **ACEPTADA.**

- Recomendación N° 90/2015 presentada el 22 de junio/15 a Alcaldesa del Municipio A. Fue motivada por «graves afectaciones a la habitabilidad» de la propiedad de una vecina por vertimiento de aguas servidas del padrón vecino según informe técnico del servicio. La recomendación refiere a que se realicen las acciones necesarias para determinar si existe un riesgo sanitario en la vivienda de la reclaman-

te, y que, de constatarse el mismo, se proceda a la eliminación del foco de insalubridad por parte de las autoridades competentes. **NO FUE ACEPTADA**

- Recomendación N° 91/2015 presentada el 01 de setiembre/15 al Alcalde del Municipio G, en función de un reclamo por vertimiento de aguas servidas, situación constatada y definida por profesionales de ese servicio como de «afectación grave de tipo sanitario a las condiciones de salubridad y habitabilidad», con «problemas graves de salubridad que afectan a los habitantes del padrón y del lindero» desde el año 2008. Se recomendó que se pusiera en conocimiento al Servicio de Salubridad Pública para que se llevaran adelante las acciones necesarias a fin de determinar si persiste el riesgo sanitario en las viviendas sitas en los padrones analizados, y que, en caso afirmativo, se proceda a la eliminación del foco de insalubridad por parte de las autoridades competentes. **NO FUE ACEPTADA**
- Recomendación N° 92/2015 presentada el 25 de setiembre/15 a Director del Dpto. de Desarrollo Ambiental. Se realiza en función de un reclamo colectivo de vecinos y vecinas de una zona del barrio de Piedras Blancas que no cuentan con servicio de saneamiento colectivo y conviven con vertimientos de aguas servidas desde hace muchos años. Tras reuniones de coordinación con Director del CCZ10 se recomendó que se aplique en la zona de referencia del Centro Comunal Zonal 10, en el barrio Piedras Blancas y alrededores, un plan de soluciones transitorias a la falta de saneamiento colectivo hasta tanto se ponga en práctica el Plan de Saneamiento V incluyendo: reglamentación de resolución N° 12.000 de la JDM sobre Fondo Rotatorio de Servicios de Barométricas; ampliar la cobertura de acceso a barométricas garantizando un número mínimo de servicios gratuitos al conjunto de los habitantes de la zona; implementación de medidas de concientización de buenos hábitos y responsabilidades de vecinos y vecinas; profundizar el conocimiento respecto a sistemas alternativos y se analice su aplicación para la zona; que se priorice la zona de referencia en el PSU V. **NO FUE ACEPTADA en lo general, se analizará la situación en el marco de los estudios que se inician del PSU V.**

En seguimiento a esta Recomendación desde el Centro Comunal Zonal 10 se organizó una reunión junto con la alcaldesa del Municipio D, Sandra Nedov, el Director de Saneamiento, Ing. Danilo Ríos, y la DVM. En esta reunión se vio la importancia de seguir profundizando sobre el conocimiento de la realidad de la zona, en particular el impacto de los vertimientos en la salud de la población infantil. Desde la Defensoría se continúa trabajando en la temática.

- Recomendación N° 93/2015 presentada el 5 de noviembre/15 a Presidente de la Junta Departamental de Montevideo. Se realiza en función de reclamos recibidos en torno a emisiones de equipos de audio en medios de transporte colectivo de pasajeros en el Departamento de Montevideo, que por su volumen, generan molestias y perjuicios que afectan directamente al derecho a viajar en las máximas condiciones de tranquilidad, seguridad e integridad de quienes hacen uso de este servicio público. Se recomendó que se reglamenten las emisiones de equipos de audio por parte del personal en el transporte colectivo de pasajeros del Departamento, limitando el volumen de las emisiones de modo que no se extienda más allá de la cabina del conductor o guarda-conductor, no debiendo alcanzar de forma alguna el salón del coche. **Fue archivada por la Comisión de Movilidad Urbana sin información a la DVM.**
- Recomendación N° 94/2015 presentada el 26 de noviembre/15 a Directora de Dpto. Movilidad Urbana, motivada por reclamos recibidos por personas que, ante la aplicación de sanciones por espirometrías positivas, no pudieron ratificar o rectificar la presencia de alcohol en sangre mediante otros exámenes según lo previsto por la ley, por falta de información oportuna sobre cuáles son las instituciones de salud que se encuentran habilitadas para tal fin por el Ministerio de Salud Pública. Se recomendó que en los procedimientos de control de espirometrías se incorpore como parte del protocolo de actuación la entrega del listado de los Laboratorios de Análisis Clínicos que realizan prueba del Alcoholemia, y que se incorpore esta información en el sitio web de la IM para facilitar su difusión y conocimiento en forma amplia. **ACEPTADA en tanto se resolvió la conformación de una comisión de IM con Ministerio de Salud Pública.**

## SUGERENCIAS:

- Sugerencia a Alcalde del Municipio G realizada el 8 de junio/15, debido a funcionamiento de barraca de leña sin habilitaciones, y con graves perjuicios a vecinos y vecinas del entorno por ocupación de vereda, no respeto de retiros y contaminación acústica sin horario. Se sugirió que se exijan a la empresa medidas paliativas de molestias constatadas (cumplimiento de horario, no ocupación del espacio público y respeto de retiros) en tanto están tramitando las habilitaciones correspondientes. **NO ACEPTADA.**
- Sugerencia presentada al Director de División Tránsito y Transporte presentada el 26 de junio /15 acerca de inexistencia de servicio de remolque de vehículos que obstaculizan entradas y salidas de garajes los días domingos. Se sugirió revisar el contrato actual con la empresa que realiza el servicio de modo de incluir un plan de contingencia que ofrezca el traslado de vehículos durante los días y horarios no contemplados en la actualidad. Ante negativa por implicancia de compromisos presupuestales y un próximo cambio de autoridades, con fecha 3 de agosto/15 se presentó ante nueva Directora del Dpto. de Movilidad Urbana. **EN GESTION.**
- Sugerencia presentada a Director de División Saneamiento el 17 de junio/15 acerca de inundaciones periódicas por falta de obras de bocas de tormenta en Hudson y Waldemar Hansen, situación denunciada a la IM hace ya 7 años por vecinos y vecinas del entorno. No existiendo previsiones para las obras, se sugirió la planificación de la ejecución e informar a personas afectadas sobre tal resolución para conocimiento de tiempos de espera. **NO ACEPTADA.**
- Sugerencia realizada al Director del Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas el 31 de agosto/15, acerca de emanaciones de gases hacia una vivienda particular por parte de una actividad comercial con reiteradas intimaciones y multas. Se sugirió que una vez finalizado el último plazo otorgado si se comprobara incumplimiento, se procediera sin más trámite y con la mayor celeridad posible al precintaje de la ventilación de la cocina del local, y/o a la implementación

de otras medidas que se entiendan pertinentes para garantizar que no continúen los perjuicios provocados por la emanación de gases.

**PARCIALMENTE ACEPTADA.**

- Sugerencia enviada a Director de CCZ 12 el 25 de setiembre/15 sobre perjuicios causados en una vivienda particular por parte de 3 ejemplares del arbolado público. Se sugirió que se incluyan los trabajos ya indicados por profesionales del servicio en cronograma del presente año por su gravedad. **ACEPTADA y ejecutada.**
- Sugerencia presentada al Alcalde del Municipio F el 23 de octubre/15 sobre basural endémico en Camino Paso del Andaluz y ruta perimetral N° 102 con levantes periódicos por parte de División Limpieza; se sugirió concretar inspecciones que comprueben la situación señalada, para posteriormente cursar las intimaciones que correspondan a quien registra la titularidad sobre el padrón. **ACEPTADA.**
- Sugerencia presentada a Directora de División Espacios Públicos el 27 de octubre/15 sobre locales comerciales e industriales en funcionamiento sin habilitaciones y/o autorizaciones, tratamiento de molestias al entorno constatadas y funcionamiento fuera del rubro autorizado. Se sugirió: Creación de base de datos de información unificada por padrón para mejorar la utilización de la información requerida para las acciones en cada padrón; exigencia de cumplimiento de normativa durante el proceso de tramitación de habilitaciones; y creación y exhibición de Certificado Único de Habilitación de Locales Industriales y Comerciales. **EN GESTION.**
- Sugerencia presentada a Director de División Transporte el 6 de noviembre/15, en relación a falta de información al público de los cambios del recorrido regular de transporte público colectivo ocasionados por eventos permanentes (ej. Ferias de alimentos, cambios por fin de semana, etc.). Se sugirió colocación de información en forma indeleble en paradas. Diciembre/15 se recibió respuesta que no da cuenta del análisis de lo sugerido por lo que se resolvió por parte de la DVM reiterar con ampliación de información la sugerencia.

- Sugerencia presentada a Director de División de Información y Comunicación acerca del lenguaje, tanto escrito como gráfico, utilizado por esa División en la página web institucional de la Intendencia de Montevideo. Se sugirió según Lineamiento Estratégico 7 del 3er. Plan de Igualdad de Oportunidades y Derechos de la IM, profundizar el uso del lenguaje inclusivo en todas las publicaciones y comunicaciones de la intendencia. **ACEPTADA. De parte del Director se solicitó reunión con la DVM para avanzar en conjunto sobre lo sugerido.**

### 3.1.4. Informe Anual

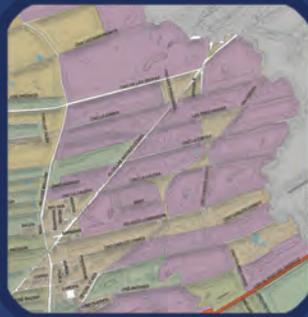
El 14 de mayo de 2015, la Defensora del Vecino de Montevideo presentó formalmente el Octavo Informe Anual de la institución, según lo estipulado por el artículo 15º del Decreto de creación de la DVM, según el cual «rendirá anualmente un informe ante la Junta Departamental».

Luego de una convocatoria a presentar el Informe en el Plenario de la Junta Departamental para el día 26 de mayo, el cual no contó con quórum suficiente para sesionar, la DVM realizó la presentación pública el día 28 de mayo en la Sala Delmira Agustini del Teatro Solís. El evento tuvo el apoyo de la dirección y cuerpo de funcionarios y funcionarias del Teatro en la previsión y resolución in situ tanto para la recepción del público como del apoyo logístico. Se contó con la palabra de la Intendenta de Montevideo Prof. Ana Olivera, la Presidenta de la Junta Departamental de Montevideo Sra. Maite López y el Embajador de España en Uruguay Sr. Roberto Varela Fariña, además de la presentación del contenido del informe por parte de la titular de la Defensoría. La actividad contó con una muy buena afluencia de público así como de medios de prensa.

## 3.2. Sistema de Información Defensorial (SID)



El SID fue una de las primeras herramientas de organización y gestión de asuntos de la DVM. En estos años se ha ido revisando su estructura



# OCTAVO INFORME ANUAL Defensoría del Vecino de Montevideo Año 2014



según la institución avanzó y los cambios e incorporaciones en el sistema han permitido mejorar las estrategias de atención de la demanda de la ciudadanía.

Es sustancial 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.

Durante el año 2015 continuaron las incorporaciones o modificaciones necesarias para su mejor aprovechamiento, en forma limitada en tanto el acceso al software está restringido debido a los derechos de autoría de la empresa que lo creó. La debilidad presupuestal ha sido también uno de los elementos que dificultan el acceso ágil a las modificaciones necesarias para el mejoramiento y adecuación permanente.

Se inició un proceso de investigación sobre las posibilidades de tramitación de la obtención de los derechos de autor sobre la misma por parte de la DVM, lo que arrojó como resultado la imposibilidad en tanto no cuenta la institución con personería jurídica. Se continuarán analizando otras alternativas que permitan un mejor acceso al software del sistema de información diseñado.

Otro aspecto importante es la capacitación necesaria para pasantes que ingresan a la institución y cuya tarea requiere el uso del sistema. Esta capacitación se realiza para cada nuevo o nueva pasante. Esto se ha potenciado con un taller efectuado por el responsable del Área de Admisión —quien es el referente en la tarea de actualización y manejo del SID—, para todo el personal de la DVM mejorando el aprovechamiento del mismo y develando algunas dimensiones subutilizadas por desconocimiento.

# Asignación y ejecución presupuestal

Para su funcionamiento la DVM tiene como respaldo, según lo especifica el decreto 34.844 de la JDM, los artículos que refieren a la asignación de recursos y presupuestaria así como posibilidades de gestión externa:

- 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.»
- Art. 14º (atribuciones) ap. 8: Establecer una recíproca relación de cooperación con organismos públicos, Defensorías de Oficio, Organizaciones No Gubernamentales y otras análogas con fines de asesoramiento y promoción.

## APORTE 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 gestión de solicitudes de pases en comisión y de las pasantías de la UDELAR tramitadas a través de la IM en el marco del Convenio entre ambas instituciones.

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 (hasta el momento como proveedoras de servicios), siendo enviada la solicitud por parte de Secretaría General a Jurídica para la definición del modo de contratación, situación aún indefinida.

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 servicios de proveeduría, informática, 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

La DVM cuenta, desde el momento de su apertura en diciembre del año 2006, con una **partida anual** que ha sido ajustada año a año por IPC. En **el año 2015 ascendió a \$ 2.894.557,47** (aprox. USD 97.198 anuales).<sup>13</sup> La misma cubre el salario de la titular de la DVM, el pago a tres profesionales (con modalidad de proveedores) con escalas salariales no ajustadas a las de la JDM, complementos de pases en comisión y gastos de funcionamiento y representación básicos no cubiertos por la JDM.

Se presenta a continuación la relación de gastos efectuados en la partida asignada para el año 2015:

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)	2.744.086,08
Gastos de funcionamiento (gastos no cubiertos por la JDM incluyendo: insumos de equipamiento informático, infraestructura locativa, catering para eventos, capacitación y participación en seminarios y otros)	104.373,00
<b>Total Gastos</b>	<b>2.848.459,08</b>
<b>Saldo</b>	<b>46.098,39</b>

## APORTE DE LA INTENDENCIA DE MONTEVIDEO

La Intendencia de Montevideo ha mantenido el apoyo con los pases en comisión solicitados, contando al momento del cierre de este informe con 2 pases de profesionales de ese organismo (uno desde enero/2007 en forma ininterrumpida y con extensión horaria, y otro que se reincorporó en setiembre del 2015 luego de haber retornado a la Intendencia en julio de 2014). En el año 2014 iniciaron pasantías en la DVM dos pasantes de la Universidad incorporándose en el 2015 una tercera pasante (antropología, arquitectura y ciencias de la comunicación), apoyo sin el cual no sería posible contar con estas disciplinas en tanto la Junta Departamental no cuenta con convenio con esa institución.

Otro aporte de la IM es la tramitación por parte de ese organismo de pases en comisión solicitados al ejecutivo nacional, en tanto la JDM no está habilitada para tal gestión. Es así que en el año 2015, se incorporó al equipo de la DVM un funcionario del Banco de Seguros del Estado con experiencia en el área de mediación comunitaria.

## APORTE DE LA COOPERACIÓN

Durante el año 2015 la DVM contó con apoyo logístico y/o financiero de diversas organizaciones:



- Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo. Fue posible ejecutar remanentes del proyecto 2010-2014 para el desarrollo de productos específicos en las áreas de capacitación (Mediación Comunitaria); herramientas de comunicación (incluyendo folletería y otros); publicaciones (Informe Anual); y consultoría institucional. Se ejecutó un monto total de \$ 328.122 (pesos uruguayos)
- Centro de Formación de la Cooperación Española. El Centro aportó asistencia y logística para el Encuentro de Defensorías Locales realizado conjuntamente con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en la sede del CFCE.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
  - Capacitación en DD.HH para el equipo de la DVM, a través de su asesor en el área, Dr. Juan Miguel Petit.
  - Asistencia técnica para traslados de tres ponentes al Encuentro de Defensorías locales (Presidente de ILO, con sede en Argentina, ex Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y un representante del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos con sede en Ginebra, Suiza).
  - Proyecto de Mediación Comunitaria ejecutado conjuntamente con CLAEH (USD 19.520).
- PROFIO- GIZ. Asistencia técnica de la cooperación alemana a la DVM como integrante de la Red de Defensorías de Mujeres. Participación en eventos de planificación y capacitación en Antigua-Guatemala, Puebla-México y Managua-Nicaragua.

## PROPUESTA DE REFORMULACION DE LA PARTIDA DE LA DVM

La partida asignada para el funcionamiento institucional no prevé la mayoría de las condiciones y dimensiones de una gestión institucional integral y afín con las competencias asignadas en su creación, dimensiones que se han solventado principalmente por la cooperación internacional

en diversos programas y proyectos, los que han comenzado a menguar en tanto Uruguay se posiciona como país de renta media-alta, además de que por fundamentales deben estar integrados en las previsiones presupuestales.

Es por ello que en el marco de la priorización del fortalecimiento institucional como uno de los ejes de la gestión iniciada en junio de 2014, con el apoyo de la AECID se realizó una consultoría específica la que tuvo como objetivo «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», el que fuera presentado en el ítem 2.1.

A partir de una propuesta inicial, y ya en trabajo en equipo de la DVM, se logró elaborar una propuesta de necesidades presupuestales que permitan incorporar, en las previsiones para el funcionamiento de la DVM, no solo los recursos humanos que permitan un mínimo de permanencia en las áreas principales de trabajo, sino también todas aquellas estrategias que siendo esenciales en la gestión, hasta el momento se han valido de la cooperación internacional para su desarrollo: investigaciones, capacitación del personal, estrategias de promoción y difusión en derechos, publicaciones (incluso del informe anual), representación institucional en ámbitos internacionales y caja chica.

La propuesta elaborada para ser presentada en la JDM, tiene como objetivo contar con personal propio necesario para el funcionamiento básico de la DVM, con salarios establecidos en función de la escala salarial de la JDM, evitando la alta rotatividad existente por falta de funcionariado propio (en un plantel de 10/12 personas, han transitado por la DVM desde su creación casi 40 personas), así como contar con gastos de presentación y representación, hasta 2014 cubiertos por cooperación internacional y al momento sin fondos asignados.



## Proyecciones 2016

Como da cuenta el presente informe, a lo largo del año se ha trabajado con dedicación en las áreas definidas como prioritarias enmarcadas en el decreto de creación y se han hecho esfuerzos por aportar desde una mirada integral de la realidad del departamento a las temáticas complejas que desafían a la administración y al conjunto de instituciones con responsabilidades sobre el bienestar de la ciudadanía.

2016 marca un hito en la historia institucional, ya que en diciembre se estarán cumpliendo diez años desde que la Defensoría abrió sus puertas al servicio de la población de Montevideo. En ese sentido, durante el año se prevén instancias que aporten a profundizar el conocimiento sobre lo avanzado en esta década como institución de derechos humanos, y a marcar una hoja de ruta respecto a las estrategias que permitan consolidar los logros y habilitar una creciente articulación y propuesta con y hacia los actores departamentales en un diálogo fluido y enriquecedor. En este marco la institución se propone hacer coincidir la celebración de estos primeros diez años con la presentación pública de su protocolo de actuación defensorial transversalizado por el enfoque de género, lo que representa un logro sustancial para la gestión y transparencia institucional.

Asimismo nos planteamos profundizar en varias áreas de trabajo como el diseño y aplicación de un nuevo organigrama institucional que dé cuenta de los nuevos énfasis de la Defensoría; dar continuidad y consolidar la estrategia de capacitación del equipo de trabajo; reforzar la línea de

publicaciones institucionales; consolidar alianzas con instituciones con fines y temáticas de trabajo análogas o conexas, gubernamentales y no gubernamentales. Para el buen cumplimiento de algunos de estos retos confiamos contar con aprobación por parte de la Junta Departamental de la propuesta a ser presentada para ese fin. Asimismo será necesaria la búsqueda de recursos extraordinarios que permitan llevar adelante nuestros compromisos.

La celebración de estos diez años y la construcción de esa hoja de ruta es sin duda una tarea compartida entre la propia Defensoría y el gobierno departamental, en particular la Junta Departamental, que comprometida con una institucionalidad de derechos humanos en el marco de los Principios de París dio los pasos necesarios para su creación. En ese sentido la JDM fue pionera, adelantándose incluso a la creación de esta institucionalidad a nivel nacional, teniendo en cuenta que la INDDHH y Defensoría del Pueblo comenzó a funcionar en 2012, seis años después que la DVM. Confiamos que en esta tarea que nos planteamos para el año confluyan varios actores tanto del Estado como de la sociedad civil, así como vecinas y vecinos de Montevideo que han ido encontrando en la Defensoría un espacio de recepción y acogida tanto a sus consultas, asuntos por resolver o propuestas sobre las condiciones de vida en nuestra ciudad.

A lo largo del año, además, queremos profundizar en líneas de trabajo que entendemos colaboran simultáneamente con la consolidación de la gestión institucional, con la calidad de la atención a la ciudadanía y con su bienestar. En particular se destacan los esfuerzos por la transversalización de la perspectiva de género, la mediación comunitaria y un enfoque de sustentabilidad en el análisis de las temáticas que ingresan. Estas áreas tienen hasta el momento distinto nivel de desarrollo en la Defensoría, pero creemos que es necesario profundizar en cada una de ellas no solo al interior de nuestra institución, sino en la articulación con otros actores tanto a nivel nacional como internacional, aportando desde nuestra experiencia y aprendiendo y nutriéndonos de lo acumulado por instituciones aliadas.

Humanos y de Equidad y Género de la JDM, con la Secretaría de Equidad y Género de la IM, además de con otros actores a nivel local y nacional. En cuanto al área de Mediación, seguiremos profundizando en la línea de capacitación con apoyo de la Defensoría de la Nación Argentina, contando con un equipo de voluntarios y voluntarias con quienes confiamos profundizar las posibilidades de responder a través de esta herramienta a demandas de la ciudadanía, y aportaremos al Plan de Mejora de la Convivencia y Fortalecimiento Comunitario a nivel nacional, precisamente en el eje sobre mediación, además de seguir articulando con los ocho municipios. En cuanto a sustentabilidad, nos planteamos que este concepto impregne nuestras acciones y las propuestas que hacemos llegar al gobierno departamental en una diversidad de temas asociadas al Derecho a la ciudad.

Esta tarea se realiza con un equipo caracterizado por la pluralidad disciplinaria y generacional, que, a pesar de las dificultades mencionadas en el informe, evidencia un alto compromiso y una gran dedicación a la institución. La consolidación de un equipo permanente como parte del fortalecimiento institucional continúa en la agenda para el 2016.

La Defensoría se propone, como cada año, profundizar su aporte a la incorporación de la perspectiva de derechos humanos en las políticas y acciones que permean la vida de todas las personas que habitan nuestro departamento, desde un rol colaborativo, de aprendizaje mutuo, y de apertura a encontrar en conjunto soluciones novedosas a los desafíos de la convivencia y la búsqueda del bienestar colectivo.



# Exp. N° 2012 / 0894

## Decreto n° 34.844

VISTO: los cometidos dados por el numeral 4° de la Resolución N° 11.862, de 14 de marzo de 2013, referido a la actualización del Decreto N° 30.592, de 18 de diciembre de 2003, en la redacción dada por los Decretos N° 31.490, de 22 de setiembre de 2005, y 31.757, de 6 de julio de 2006;

### RESULTANDO:

- I) que la comisión integrada por Resolución N° 11.890, de 9 de mayo de 2013, ha estudiado las posibles modificaciones al Decreto Marco;
- II) que a los efectos de dicho análisis, la Asesora ha sesionado en el período comprendido entre 5 de junio a 17 de octubre del corriente;
- III) que en virtud de optimizar el estudio de dichos cambios normativos, se ha requerido asesoramiento del Grupo de Trabajo Multidisciplinario y de la Unidad Jurídica de la Corporación;

CONSIDERANDO: que estos cambios son necesarios para una posterior etapa de estudio de los posibles candidatos a ocupar la titularidad de la Defensoría del Vecino;

ATENTO: a lo precedentemente expuesto:

LA JUNTA DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO  
D E C R E T A:

**Artículo 1°.** Instituir la Defensoría del Vecino con funciones independientes del Gobierno Departamental, sin perjuicio de las atribuidas a las Juntas Locales, Concejos Vecinales y Municipios establecidas en leyes y decretos correspondientes.

**Artículo 2°.** 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.

**Artículo 3°.** Su titular será designado por la Junta Departamental, requiriéndose en una primera convocatoria, el voto conforme de 2/3 (dos tercios) de sus miembros, previo cumplimiento de los actos preparatorios que se establecen en el artículo 6°.

En caso de no alcanzar dicha mayoría, se convocará a los quince días siguientes a una segunda instancia en que se requerirá 3/5 (tres quintos) de sus miembros.

De no alcanzarse los tres quintos, en una tercera convocatoria, y en plazo de quince días, se decidirá por mayoría absoluta de sus miembros.

Cumplirá sus funciones durante un período de 5 (cinco) años, no pudiendo ser reelecto.

Al cumplirse el cuarto año de mandato, la Junta Departamental, iniciará el proceso indicado en el presente Decreto para la selección y nombramiento del/la nuevo/a titular.

El/la titular de la Defensoría del Vecino permanecerá en su cargo hasta que se efectivice la nueva designación.

**Artículo 4°.** La Junta Departamental podrá cesarlo anticipadamente en caso de notoria negligencia, de grave irregularidad en el desempeño de sus funciones o de pérdida de las condiciones morales exigidas, con la misma mayoría requerida para su designación y en sesión extraordinaria en la que el/la titular de la Defensoría del Vecino podrá ejercer su defensa.

La condena por delito, determinará en todo caso su cese automático.

Producida la vacancia definitiva por cualquier causal, incluso muerte o enfermedad del titular, la Junta Departamental deberá designar su sustituto dentro de los 90 (noventa) días siguientes de acuerdo al procedimiento previsto en el artículo 6°, excepto en lo que refiere a los plazos en él establecidos.

En caso de vacancia temporaria, el Defensor del Vecino propondrá a la Junta Departamental la designación de un Defensor Interino, requiriéndose para la misma, la anuencia otorgada por mayoría simple de sus integrantes.

**Artículo 5°.** Para ser designado Defensor del Vecino se requerirá:

- a) ser ciudadano natural o legal con diez años de ejercicio y estar en el goce de sus derechos cívicos;
- b) tener residencia por más de tres años en el departamento y habitar efectivamente en él;
- c) ser mayor de 30 años de edad;
- d) tener reconocidas condiciones morales;
- e) poseer conocimientos prácticos de la Administración;

**Artículo 6°.** La Junta Departamental, dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el cuarto año de ejercicio de la titularidad de la Defensoría del Vecino, formará una Comisión integrada por siete miembros de los Partidos Políticos con represen-



tación en aquella, con el cometido de formular las propuestas de candidatos, según el siguiente procedimiento:

- a) dentro de los 10 (diez) días siguientes a la constitución de la Comisión, los miembros de la Junta Departamental podrán proponer en forma fundada, precandidatos a la designación.
- b) dentro de los 30 (treinta) días siguientes, la comisión invitará a representantes de organizaciones sociales y vecinales y a personalidades destacadas del Departamento, para proponer en forma fundada otros precandidatos.

La nómina de precandidatos tendrá difusión pública durante el proceso de preselección, una vez cumplidos los plazos de los literales a) y b) del presente artículo.

- c) en el término de los siguientes 15 (quince) días la Comisión procederá a elevar a decisión de la Junta Departamental una nómina de hasta 6 (seis) candidatos que hayan recibido al menos 5 (cinco) votos conformes.

Dentro del plazo de 30 (treinta) días siguientes, la Junta seleccionará el candidato, de entre los propuestos por la Comisión.

**Artículo 7°.** El/la titular de la Defensoría del Vecino no recibirá instrucciones de ninguna autoridad, debiendo desempeñar sus funciones con la más amplia autonomía técnica, objetividad y neutralidad.

Su cargo será incompatible con cualquier actividad que menoscabe la independencia en el ejercicio de sus funciones. No podrá ejercer otro cargo público excepto la docencia, ni realizar actividad político-partidaria cualquiera sea su naturaleza con excepción del voto.



**Artículo 8°.** El ámbito orgánico de competencia de la actuación de el/la titular de la Defensoría del Vecino está constituido por

todos los servicios que cumpla el Gobierno Departamental, por prestación directa o indirecta, cualquiera sea la naturaleza jurídica de la misma. Dicho ámbito no comprenderá las cuestiones atinentes a la relación funcional entre los órganos del Gobierno Departamental y sus funcionarios.

Asimismo intervendrá en situaciones aún ajenas a la actuación departamental que afecten los derechos humanos de los habitantes del Departamento, en el marco de las atribuciones establecidas en el artículo 14°.

Toda actuación de la Defensoría del Vecino que involucre a los órganos antes mencionados, deberá ser informada previamente a los mismos. En tales casos éstos, si lo entienden de su competencia, tomarán las medidas que entiendan pertinentes sin perjuicio de las acciones que realice la Defensoría del Vecino. (Decreto Marco N° 28.119 con sus modificativas y artículo 57 de la Ley N° 9.515).

**Artículo 9°.** Todas las dependencias del Gobierno Departamental deberán auxiliar y colaborar con la Defensoría del Vecino en el desarrollo de su gestión.

**Artículo 10°.** El titular de la Defensoría del Vecino podrá actuar de oficio o a petición de parte interesada.

Toda persona física o jurídica interesada, podrá presentar su queja o denuncia en forma fundada.

**Artículo 11°.** La presentación de una queja o denuncia, o su desestimación, no implicará la pérdida del derecho a comparecer ante cualquier autoridad administrativa o jurisdiccional, promoviendo las peticiones, acciones, quejas, excepciones o recursos previstos en la Constitución y las Leyes de la República.

Tampoco obstará la presentación de la queja o denuncia ante los Municipios, las Juntas Locales y los Concejos Ve-

cinales, si ello pudiera corresponder dentro de sus competencias.

El/la titular de la Defensoría del Vecino no podrá intervenir en los asuntos pendientes de resolución o resueltos por el Poder Judicial o el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 12°.** Las denuncias y quejas deberán ser presentadas en forma personal, no anónima, garantizándose al denunciante o quejoso la reserva de identidad.

Podrán formularse por escrito o verbalmente ante la oficina en cuyo caso el funcionario receptor deberá labrar acta circunstanciada. En ningún caso se requerirá asistencia ni firma letrada.

**Artículo 13°.** El/la titular de la Defensoría del Vecino entrevistará al denunciante o quejoso y no admitirá las reclamaciones infundadas. Asimismo, aconsejará u orientará sobre la vía o trámite pertinente que pueda satisfacer de manera idónea y con la mayor rapidez, la solución al problema planteado.

La orientación sobre la vía o trámite que pueda satisfacer la denuncia o queja del vecino deberá contemplar, en todos los casos, las vías previstas en el sistema de descentralización de Montevideo.

En casos debidamente fundados, el/la titular de la Defensoría del Vecino podrá ordenar que los funcionarios a su cargo recaben la denuncia o queja a los reclamantes.

**Artículo 14°.** Son atribuciones de el/la titular de la Defensoría del Vecino:

- 1) Solicitar informaciones y formular recomendaciones o sugerencias tendientes a las correcciones que a su juicio fueren pertinentes respecto del cumplimiento de los servicios, así como de los trámites y aplicación de normas y reglamentaciones.

- 2) Realizar visitas a las distintas dependencias del Gobierno Departamental, debiendo anunciarlas a la autoridad correspondiente con anticipación. Cuando se tratara de una denuncia grave y urgente, podrá realizarla sin previo aviso, fundando por escrito la motivación de la medida.
- 3) Atender los reclamos referentes a los derechos humanos de los habitantes del Departamento, en especial los vinculados a la protección del medio ambiente, al consumidor, así como intervenir en toda denuncia que se le formule sobre situaciones de discriminación en cualquiera de sus modalidades.
- 4) Preparar y promover los estudios e informes que considere convenientes para un mejor desempeño de sus funciones.
- 5) Llevar el registro de todas las denuncias y quejas que le fueren presentadas así como de las comunicaciones recibidas sobre el resultado de aquellas.
- 6) Elaborar estadísticas, a fin de informar a la Junta Departamental sobre las quejas y denuncias recibidas por el funcionamiento de cada servicio y sobre los resultados que su gestión obtuvo respecto de las mismas.
- 7) Promover las acciones judiciales pertinentes en representación de intereses generales afectados, en el marco de lo dispuesto por el artículo 42 del Código General del Proceso.
- 8) Establecer una recíproca relación de cooperación con organismos públicos, Defensorías de Oficio, Organizaciones No Gubernamentales y otras análogas con fines de asesoramiento y promoción.
- 9) Ejercer el derecho de petición previsto en el artículo 30 de la Constitución de la República ante todos y cualesquiera autoridades públicas cuando existan situaciones que comprometan seriamente derechos humanos de los habitantes del Departamento.

10) Elaborar y presentar ante las autoridades correspondientes propuestas normativas, legislativas y/o reglamentarias, dando cuenta a la Junta Departamental.

11) Hacer públicos sus informes cuando lo considere oportuno, previo conocimiento de la Junta Departamental.

**Artículo 15°.** El/la titular de la Defensoría del Vecino rendirá anualmente un informe ante la Junta Departamental.

Dicho informe se hará público y deberá tener la más amplia difusión.

En dicho documento se deberán 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.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconseje, podrá brindar un informe extraordinario al Plenario, o elevar los antecedentes a la Presidencia de la Junta Departamental, a los efectos de que el órgano ejerza los poderes de contralor de su competencia.

Sin perjuicio de lo establecido en los incisos anteriores la Junta Departamental, la Comisión de Desconcentración, Descentralización y Participación Vecinal, así como demás comisiones asesoras podrán solicitar informes al Defensor del Vecino.

**Artículo 16°.** Tratándose de servicios de la Intendencia de Montevideo se comunicará con las jerarquías pertinentes, en el caso de los Municipios, las Juntas Locales y/o Concejos Vecinales. El/la titular de la Defensoría del Vecino establecerá comunicación con la autoridad pertinente.

**Artículo 17°.** 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.

**Artículo 18°.** 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.

**Artículo 19°.** Nada de las disposiciones establecidas en el presente decreto podrá entenderse como limitaciones a las potestades de los Municipios, las Juntas Locales y los Concejos Vecinales, establecidos en la legislación correspondiente.

**Artículo 20°.** Derogar el Decreto N° 30.592 de 18 de diciembre de 2003, en la redacción dada por los Decretos N° 31.490, de 22 de setiembre de 2003, y 31.757, de 6 de julio de 2006.

**Artículo 21°.** Comunicar.

SALA DE SESIONES DE LA JUNTA DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO, A LOS DIECISIETE DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL TRECE.

Carlos Otero  
*Secretario General*

Miguel Ángel Velázquez  
*Presidente*

# Exp. N° 2012 / 0894

## Decreto N° 34.865

***VISTO: el Decreto N° 34.844, de 17 de octubre de 2013, por el cual se instituye un nuevo marco normativo para la Defensoría del Vecino;***

CONSIDERANDO:

- I) que la Resolución N° 11.862, de 14 de marzo de 2013, otorga a la Comisión Especial integrada por Resolución N° 11.890, de 9 de mayo de 2013, los cometidos dados en el artículo 6° del Decreto N° 30.592, de 18 de diciembre de 2003, en la redacción dada por el artículo 1° del Decreto N° 31.490, de 22 de setiembre de 2005, y por el artículo 1° del Decreto N° 31.757, de 6 de julio de 2006, para la designación del nuevo/a titular;
- II) que el Decreto N° 34.619, de 9 de mayo de 2013, establecía que el número de integrantes de la comisión encargada de estudiar las propuestas de candidatos a ocupar la titularidad de la Defensoría del Vecino es nueve;

ATENCIÓN: a lo precedentemente expuesto:

LA JUNTA DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO  
D E C R E T A:

**Artículo 1°.** Modificar el inciso primero del artículo 6° del Decreto N° 34.844, de 17 de octubre de 2013, el que quedará redactado de la siguiente manera:

«Artículo 6º: La Junta Departamental, dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el cuarto año de ejercicio de la titularidad de la Defensoría del Vecino, formará una Comisión integrada por nueve miembros de los Partidos Políticos con representación en aquella, con el cometido de formular las propuestas de candidatos, según el siguiente procedimiento:»

**Artículo 2º.** Comunicar.

SALA DE SESIONES DE LA JUNTA DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO, A  
LOS SIETE DÍAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL TRECE.

Carlos Otero  
*Secretario General*

Miguel Ángel Velázquez  
*Presidente*



# Extracto del Plan Estratégico 2015-2019

## ESTRATEGIAS

Las estrategias son las herramientas metodológicas que se han seleccionado para cumplir con el mandato de la Defensoría. La diversidad de temáticas y situaciones que hacen al universo de asuntos que se atiende requiere la utilización de múltiples estrategias tanto de manera particular como articulada. Se listan a continuación las principales herramientas utilizadas:

- Investigación
- Educación y promoción
- Inter-institucionalidad
- Territorialidad (trabajo con Municipios, CCZ y otros actores a nivel local)
- Atención particularizada a Grupos poblacionales:
  - adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres, inmigrantes, población de zonas más alejadas del centro de la ciudad (Defensoría comunitaria)
- Comunicación y relacionamiento interinstitucional
- Desarrollo de ámbitos de cooperación nacional e internacional
- Fortalecimiento institucional:
  - Institucionalidad
  - Equipo
  - Infraestructura

## TEMAS PRIORIZADOS

Los temas priorizados son aquellos que presentan mayor complejidad para su resolución por parte de las autoridades competentes. En función de esta complejidad la DVM se plantea realizar aportes para su comprensión y posible resolución, más allá de los asuntos particulares presentados por la ciudadanía. Al mismo tiempo, las características que presentan estas temáticas imponen límites a las competencias que la Intendencia tiene sobre ellas requiriendo en general la actuación de otros actores. Por esta razón, estas temáticas requieren en general respuestas interinstitucionales.

### 1. Convivencia

Desde la creación de la DVM los asuntos que ingresan asociados a situaciones de conflicto derivados de la convivencia entre vecinos y vecinas han ocupado un lugar importante en el total de consultas y reclamos. En los últimos años se aprecia un aumento sostenido en el número de este tipo de consultas, a tal punto que en el año 2013, las diversas solicitudes llegadas a la Defensoría sobre esta temática representaron el 52,4% del total de los casos recibidos. En lo que respecta al año 2014 este porcentaje se elevó a más del 60%. Si bien muchas situaciones se ingresan por otra temática, tales como contaminación acústica, animales, aguas servidas u otros, la temática de fondo tiene que ver con cómo hacemos uso del espacio compartido, la consideración o no del impacto que nuestras conductas tendrán en el entorno, tanto sobre las personas que lo comparten como sobre la propia naturaleza y el medio ambiente.

La DVM es una institución cuyo mandato refiere a «promover los derechos humanos dentro del Departamento». En ese sentido, es importante recordar lo que plantea la Declaración Universal de Derechos Humanos en relación a la convivencia con otras personas:

Art. 29 de la Declaración Universal de Derechos Humanos:<sup>14</sup>

«1. Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.

2. En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática».

La promoción de Derechos Humanos es, también, la promoción de una buena convivencia, en tanto el logro del bienestar individual está estrechamente ligado al bienestar comunitario y a la protección del entorno. En ese sentido desde la Defensoría se prioriza el desarrollo de mecanismos que aporten a la búsqueda colectiva de resoluciones pacíficas y participativas de los conflictos que surgen en el espacio compartido.

## 2. Contaminación Acústica

La preocupación por la temática de la contaminación acústica en general ha estado presente en la DVM desde sus comienzos como una de las tres problemáticas principales sobre las que se reciben consultas y reclamos por parte de la ciudadanía, aumentando su incidencia año a año. Ello ha llevado a la necesidad de profundizar el conocimiento sobre este fenómeno a partir de diversas vías.

La Ley 17.852 de Contaminación Acústica así como el Digesto Municipal de Montevideo, prohíben todo ruido innecesario previendo acciones de protección a la población y al ambiente contra la exposición al ruido.

*En general*, el tratamiento de la contaminación acústica en el marco de las políticas del gobierno departamental y los gobiernos municipales de Montevideo, requiere de actuaciones en distintas dimensiones, según se pudo diagnosticar claramente en el año 2012 con el diseño de un Árbol de Problemas y su respectivo Árbol de Objetivos, ambos presentados a autoridades de la IM integrados en el informe anual respectivo.

Estas dimensiones son los marcos normativos, los trámites y autorizaciones departamentales y municipales y los procedimientos de control de las actividades.

*En lo específico*, en el año 2014 la DVM desarrolló una serie de actuaciones y articulaciones en materia de contaminación sonora proveniente de locales de esparcimiento de actividad nocturna (bares, boliches y pubs). La iniciativa en torno a esta temática responde al importante número de asuntos presentados ante esta institución por parte de ciudadanos y ciudadanas que ven afectados sus derechos por el Ruido Social.

La noción de ruido social refiere a la permanencia de personas reunidas en la vía pública o espacios públicos, produciendo, a consecuencia de la actuación colectiva, ruidos que pueden ocasionar molestias y perturbar el descanso o provocar riesgo o daño para las personas.

La DVM entiende que los locales de esparcimiento nocturno ofrecen oportunidades de entretenimiento a un sector importante de la población, así como oportunidades laborales, de desarrollo empresarial y de atracción turística, actividad que plantea desafíos asociados a la diversidad de derechos que confluyen en el espacio público. En ese sentido, consideramos que la situación planteada tiene que ver con los desa-

fios de la convivencia y la búsqueda de soluciones que contemplen los diversos intereses, derechos y deberes, lo que no será posible de no resolverse esta problemática reconocida como el **ruido social**.

Desde la Defensoría existe también el convencimiento de que la temática ha generado preocupación a diversos actores, incluyendo la propia Intendencia, la Junta Departamental y organismos de carácter nacional como el INJU, entre otros, los que a partir de motivaciones similares o asociadas a otros fenómenos como la promoción de prácticas saludables vinculadas a la nocturnidad y la juventud, buscan identificar mecanismos que promuevan el disfrute de estos espacios en un marco de convivencia respetuosa y pacífica.

### 3. Fincas Abandonadas

El abandono de inmuebles en las centralidades de la ciudad de Montevideo, ha sido objeto de análisis e intervención de la DVM desde fines del año 2009, cuando a partir de denuncias de vecinas y vecinos por problemas de inseguridad e insalubridad se procedió a la convocatoria y creación del Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas (IM, MVOTMA, INAU, MIDES, MUNICIPIOS B y C) el que ha funcionado en forma ininterrumpida por 6 años.

El no cumplimiento de los deberes impuestos a la propiedad privada por el artículo 37 de la Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Sostenible deviene en la falta de cuidado, conservación, rehabilitación y restitución degradando la función social esperable de estos territorios, impidiendo un uso productivo de los mismos, afectando el stock habitacional en zonas urbanas consolidadas y por tanto inhibiendo procesos de integración social en el marco del derecho a la ciudad de todas las personas, y la elección de un lugar para vivir.

La investigación realizada a inicios de 2014 permitió conocer una primera aproximación del abandono de inmuebles en el territorio de los municipios B y C: 339 padrones visiblemente abandonados que representan 15 manzanas de la ciudad central visiblemente abandonadas, más de 20 millones de dólares de inversión, más de 40 millones de dólares de deuda de tributos con el gobierno departamental, 30% no explotados, 30% posiblemente ocupados en forma irregular, 40% con riesgo ostensible en la fachada. En el año 2015 se inicia proceso en territorio del municipio CH.

La problemática se encuentra totalmente instalada en la agenda pública: con un proyecto de ley para la declaración judicial del abandono de inmuebles en estudio en la Cámara de Diputados, un Programa para la Inclusión Social y Recuperación de Inmuebles Abandonados presupuestándose en las instituciones integrantes del Grupo Interinstitucional para la intervención efectiva de 20 padrones para el próximo quinquenio, inicio de la discusión sobre posible reforma constitucional que le da a la propiedad privada una dimensión más acertada a la realidad existente, e inicio del diseño de una estrategia que permita replicar la experiencia a nivel país.

La DVM ha liderado este proceso y es referente en la temática por lo que el compromiso asumido requiere de la continuidad y acompañamiento en la instalación definitiva de una política pública que intervenga en la problemática.

#### 4. Residuos - Limpieza

En lo que respecta a la limpieza de la ciudad de Montevideo, la Defensoría del Vecino considera fundamental contribuir al ejercicio activo de los derechos humanos vinculados a vivir en un hábitat amigable no contaminado. Esta perspectiva se enmarca en el concepto integrador del derecho a la ciudad, reconociendo no sólo la responsabilidad del gobierno departamental y los gobiernos municipales como garantes de un medio ambiente sano y de los derechos a la salud y a la vida de los habitantes,<sup>15</sup> sino también la responsabilidad de los vecinos y vecinas en cuanto a la limpieza y al manejo adecuado de los residuos que producen, al mantenimiento en condiciones de higiene y salubridad de su hábitat, al respeto y cuidado del equipamiento urbano. Es prioritario que estas responsabilidades operen de forma conjunta para garantizar en toda su extensión el derecho a una ciudad limpia, libre de focos insalubres, procurando un medio ambiente más saludable para todos/as.

El tema de la Limpieza urbana, especialmente en lo que concierne al uso y ubicación de los contenedores y a la existencia de basurales endémicos, tiene una presencia creciente en los asuntos ingresados a la Defensoría. En respuesta a la demanda, desde la creación de la institución se realizaron diferentes actuaciones, entre ellas la presentación de Recomendaciones Generales en 2010 y 2011 referidas a:

- Plan de rotación de contenedores
- Mejorar la limpieza de los contenedores
- Replicar las soluciones exitosas de transformación de basurales.

En el año 2014 la mayor cantidad de reclamos ingresados en la Defensoría tuvo que ver con esta temática, tanto en relación con basurales como con contenedores.

#### Basurales endémicos

La persistencia de basurales endémicos es una problemática relevante en algunas zonas, en particular de los Municipios A, G, D, F y con más baja presencia en el E. Estas situaciones son atendidas por el gobierno departamental a través de la División Limpieza dependiente del Departamento de Desarrollo Ambiental y en ocasiones cuentan con colaboración del gobierno municipal. A pesar de intervenciones periódicas con frecuencia los basurales vuelven a formarse en pocos días, por una

---

15 Informe anual 2013, Defensoría del Vecino de Montevideo.

inadecuada gestión de los residuos por parte de industrias, comercios y vecinos/as del entorno, por tanto es necesaria la aplicación de estrategias que reviertan definitivamente este tipo de situaciones.

La Defensoría del Vecino a través del Programa Defensoría Comunitaria, ha trabajado el tema desde un abordaje colectivo con instituciones públicas y privadas, junto a vecinos y vecinas de los barrios, con el fin de lograr resultados integrales y sostenibles a partir del compromiso generado en el involucramiento como parte de la solución. La tarea se ha orientado a la recuperación y revalorización/resignificación del espacio público, como uno de los objetivos a lograr a través de intervenciones urbanas, apuntando a una reconversión del basural endémico en un espacio público disfrutable por todo el barrio

La priorización de este tema va en línea con los objetivos planteados por la propia Intendencia en su Plan Director de Limpieza, en el cual plantea la fiscalización y control de basurales para evitar su formación y contribuir a su erradicación.

## Contenedores

Al 12 de agosto de 2014 y según información brindada por el Director del Departamento de Desarrollo Ambiental y su asesora jurídica, se contaba en Montevideo con 9.773 contenedores colocados en 96 circuitos, los que al momento del diseño del Plan generaban 4.000 solicitudes de rotación.

Los reclamos sobre rotación, limpieza y desborde de contenedores han sido muy frecuentes a lo largo de estos años en la DVM por lo que se ha venido proponiendo en las recomendaciones de los Informes anuales respecto a esta temática:

- Aplicar un sistema de rotación de contenedores.
- Mejorar y profundizar la limpieza regular de los contenedores.

Se visualiza como estrategia de acción desde la DVM la implementación de un plan piloto que proponga la rotación de contenedores en la ciudad, tomando como referencia la experiencia del CCZ 4.

## 5. Saneamiento

El acceso al saneamiento es un derecho humano fundamental, que se vincula al estado de salud de las personas y el medio ambiente, según el Art. 47 de la Constitución de la República Oriental del Uruguay. Conjuntamente con ello, y según informes de la Intendencia de Montevideo, nuestra ciudad fue la primera de Latinoamérica en contar con saneamiento y actualmente es la capital más saneada de la región, con presencia aún de barrios a los que la infraestructura no ha llegado.

Si bien durante el período 2007-2013 el saneamiento aparecía estadísticamente en el noveno lugar, en el año 2014 fue el tercer tema más reclamado en la DVM (aguas servidas, pozos negros, bocas de tormenta). En las zonas sin sistemas de saneamiento colectivo (colector público), se cuenta con sistemas de saneamiento individuales integrados a la instalación sanitaria interna (dentro de cada padrón). El único sistema aceptado por la normativa departamental en las Zonas Urbanas de Montevideo es el depósito fijo impermeable (pozo negro). En estas zonas vive en general población vulnerable desde el punto de vista socioeconómico, con dificultades para cubrir tanto los costos iniciales como el mantenimiento de esta solución, que suelen ser elevados. Otro de los problemas detectados, es el no mantenimiento de los elementos de canalización de desagües, que conforman las instalaciones sanitarias internas (caños, cámaras de inspección, etc.).

En las zonas con sistemas de saneamiento colectivo, se detecta en muchos de los casos, que la población desconoce el uso adecuado de los distintos sistemas (unitario, separativo, de pluviales, de aguas servidas), haciendo un mal uso del servicio público provocando afectaciones en otros padrones. Otras veces, el problema está en deficiencias de la conexión de las instalaciones sanitarias internas con la red pública. El no mantenimiento de las instalaciones sanitarias internas (elementos de canalización de desagües) también se registra en estos casos.

La consecuencia más grave es el **vertimiento** de aguas servidas sin tratamiento a la vía pública o a predios vecinos, en tanto este tipo de aguas son las más contaminantes y de mayor riesgo sanitario y ambiental. Otra consecuencia son las **inundaciones** de aguas pluviales, problema más frecuente, ya que son las aguas de mayor volumen.

La resolución de estos problemas requiere **de soluciones integrales**, que necesariamente deben incorporar el análisis y alternativas específicas según factores sociales, económicos, culturales, ambientales, demográficos o de zonificación donde se presenta el problema. Una limitación importante refiere a que muchos de los problemas se generan dentro de la propiedad privada, donde la IM no tiene competencia, situación que sin la voluntad expresa de propietario/as deja muchos problemas sin resolver.

Dada la preocupación por la falta de soluciones a problemas asociados a esta temática, que estos pueden generar focos de insalubridad que no solo afectan a las personas cercanas al problema, sino a la sociedad en su totalidad con impactos ambientales negativos, se ha definido ésta como una línea de trabajo a largo plazo, la cual requiere estudio para su profundización, acercamiento y mejor tratamiento del mismo.

## 6. Ferias Vecinales

Las ferias vecinales conforman un sistema de abastecimiento de cercanía de la ciudad, permiten la distribución de alimentos en todos los barrios y regulan los precios del mercado. Constituyen además para el productor y la productora nacional la posibilidad de colocar sus productos en forma inmediata y representan muchos puestos de trabajo directo e indirecto, además de conformar un espacio de encuentro social y vecinal, de larga tradición en todo el territorio de nuestro país. Existen en Montevideo aproximadamente 170 Ferias Vecinales entre artesanales, mixtas (alimentarias y varios) y exclusivamente alimentarias.

La instalación de una Feria Vecinal es vivida en forma distinta según la cercanía y la afectación que su desarrollo pueda tener en la vida cotidiana de las personas, generando más de 30 reclamos de traslado en los primeros dos años de la gestión de la DVM, continuando con menor incidencia —configurando en el total del período a junio/2015 91 asuntos ingresados—, pero manteniendo las problemáticas reclamadas: costo social de residentes del entorno cuando se prolonga el período de funcionamiento, falta de control de la reglamentación de funcionamiento de la actividad, en ocasiones actitud de feriantes poco cuidadosa del entorno humano y físico, y la expansión de las periferias sin regulación.

En el año 2008 la DVM convocó a un espacio de intermediación defensorial con diferentes actores involucrados: feriantes nucleados en la Asociación de Feriantes, ADECO (Área Defensa del Consumidor del MEF), directores/as y funcionarios/as de distintas dependencias de la Intendencia y de los gobiernos locales. Como resultado, se emitió en setiembre de 2008 la Recomendación N° 24/08 dirigida al Dpto. de Desarrollo Económico e Integración Regional de la IM, la que dio lugar a la creación de una Comisión Central de Ferias según Resolución 4385/09 del 13/09/2009. Esta Comisión Central tuvo como cometido asesorar, planificar y coordinar la ejecución de planes de acción para lograr la inserción satisfactoria de ferias alimentarias y periferias de Montevideo, comenzando a funcionar en el correr del año 2009.

En este marco, durante el año 2010 se realizó un Seminario-Taller «Aportes al diseño de un Plan de Gestión para la mejora de las Ferias Alimentarias Vecinales de Montevideo», con el objetivo de intercambiar informaciones y experiencias entre los distintos actores involucrados, y reproducir insumos para el diseño de una política pública de gestión de ferias. Allí se explicitaron beneficios y debilidades de las ferias vecinales, así como una batería de soluciones y propuestas a la problemática.

La estrategia dio un impulso a la organización de traslados solicitados, con 4 traslados en el año 2008, 10 traslados en el 2009 y 15 traslados en el 2010. De todas formas, el impulso debe ser recuperado en tanto se complejizó el escenario con la creación del tercer nivel de gobierno, y se entienden aún vigentes y que requieren continuidad las soluciones y propuestas del encuentro colectivo.

Como se planteó en el Informe Anual 2008, se considera *«de mucha importancia la tarea que desarrollan las Ferias Alimentarias Vecinales como una actividad que hay que jerarquizar, ya que bien organizada y regulada cumple una función social, económica y cultural que contribuye a mejorar la calidad de vida de quienes habitan una ciudad»*.

## 7. Migración

La migración ha sido un fenómeno permanente en el Uruguay en general y en Montevideo en particular, tanto con flujos de inmigrantes como de emigrantes, con impactos sobre los procesos demográficos, económicos, sociales y culturales.

En la actualidad nuestro país está recibiendo flujos migratorios provenientes principalmente de América Latina así como de uruguayo/as que retornan. El fenómeno se está visibilizando cada vez más en nuestra ciudad, se ve en la cotidianeidad, en los medios de comunicación, en espacios de debate académico, etc. También se hace visible a través de situaciones que han llegado a la DVM vinculadas con dificultades en la convivencia que en algunos casos han generado resistencias y actitudes discriminatorias. Estas situaciones han llevado al relacionamiento de la DVM con otros actores involucrados con la temática migración, con los que se ha intercambiado información, visiones e ideas, buscando trabajar en común para una mejor comprensión y con el objetivo de encontrar caminos para su resolución. Se parte de la visión de las migraciones como diálogo intercultural, de la valoración de la diversidad cultural, y de la voluntad de contribuir a la construcción de una sociedad con igualdad de derechos y al establecimiento de relaciones interculturales armoniosas.

Es en este marco que la DVM entiende que, si bien no es un tema que se instale desde la priorización por asuntos ingresados, interesa como un aspecto que empieza a hacerse evidente, y que requiere ser tenido en cuenta en función del propósito establecido de incidir en una mejor convivencia en el territorio de Montevideo.

## 8. Animales

El ingreso de asuntos sobre molestias causadas por animales en la ciudad de Montevideo ha sido una constante en la historia de la DVM, constituyéndose en el año 2014 en un total de 93 de los 916 asuntos ingresados (más del 10%).

Las especificaciones de las molestias refieren siempre a la tenencia no responsable de los mismos, y en general relacionado con la tenencia de perros en domicilios privados: que ladran durante horas al quedar solos y sin atención, que invaden predios vecinos dejando heces y orines, ataques a vecinos y vecinas del entorno, que no son recogidas las heces en la vía pública, y finalmente la acumulación de animales las que se dan en general tanto de perros como de gatos.

En un trabajo articulado en el marco de la Comisión sobre Síndrome de Diógenes y una investigación realizada por la DVM sobre la temática, se ha analizado la problemática específica de la acumulación de animales sin llegar a resoluciones fáciles. Los centros de refugio y protección son todos privados, reclaman recibir apoyo escaso del Estado y estar colmados por falta de recursos. La Comisión Nacional Honoraria de Bienestar Animal Creada por la Ley. N° 18.471 no cuenta con recursos necesarios y los servicios que brinda son escasos, lo que requiere de una profundización y análisis de estrategias que permitan responder a la temática.

Tema	Estrategia	Producto
<b>Convivencia</b>	Mediación: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacitación</li> <li>■ Uso de herramientas de mediación en la gestión de asuntos</li> </ul>	Red de mediadores/as comunitarios/as Resolución más ágil de reclamos Materiales informativos y de difusión
<b>Contaminación acústica (en particular asociada a ruido social)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mantener el trabajo en el marco del Convenio de Nocturnidad</li> <li>■ Promover un ámbito de coordinación interna de distintos servicios de la IM y los municipios</li> <li>■ Mesas de diálogo con actores involucrados</li> </ul>	Nueva normativa Acuerdos sobre nuevas modalidades de uso del espacio público asociado a lugares de esparcimiento nocturno
<b>Fincas abandonadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Continuidad del grupo Interinstitucional de Fincas Abandonadas</li> <li>■ Promoción de Proyecto de Ley de Declaración Judicial de Abandono</li> <li>■ Investigación (CSIC)</li> <li>■ Asesoramiento para la extensión de la estrategia al resto del país.</li> </ul>	Programa Inclusión Social y Recuperación de fincas abandonadas en áreas centrales de Montevideo Investigación a Municipio CH.
<b>Residuos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ basurales</li> <li>■ contenedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promoción de buenas prácticas</li> <li>■ Interinstitucionalidad; intervención urbana</li> <li>■ Dar continuidad a propuesta de rotación de contenedores</li> </ul>	Mayor compromiso de la ciudadanía. Recuperación de espacios públicos Rotación de contenedores en determinados territorios de Montevideo.
<b>Saneamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Profundizar el conocimiento de la temática</li> <li>■ Articular con varios actores en la búsqueda de soluciones alternativas</li> </ul>	Mayor conocimiento sobre las causas de la problemática y posibles propuestas de solución

Tema	Estrategia	Producto
<b>Ferias vecinales</b>	Dar continuidad a la estrategia del grupo de trabajo	Acuerdos específicos para la normativa y el funcionamiento de las ferias
<b>Migración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Profundizar el conocimiento de la temática</li> <li>■ Articular con varios actores en la búsqueda de soluciones alternativas (entre otros, convenio con Facultad de Humanidades, Antropología)</li> </ul>	Publicación
<b>Animales</b>	Visibilización de la temática para su abordaje a nivel departamental	Mayor presencia de la temática en el debate público

# Lista de Acrónimos

<b>AECID</b>	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
<b>BSE</b>	Banco de Seguros del Estado
<b>CCAM</b>	Consejo Consultivo Asesor de Migraciones
<b>CCZ</b>	Centro Comunal Zonal
<b>CDESC</b>	Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
<b>CEDAW</b>	Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
<b>CFCE</b>	Centro de Formación de la Cooperación Española
<b>CLAEH</b>	Centro Latinoamericano de Economía Humana
<b>CLAVIS</b>	Congreso Latinoamericano de Viviendas de Interés Social
<b>COAVI</b>	Comisión Asesora de Vivienda
<b>COMFIO</b>	Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman
<b>CSIC</b>	Comisión Sectorial de Investigación Científica
<b>CSW</b>	Comisión sobre el Status Jurídico y Económico de la Mujer de Naciones Unidas
<b>DDHH</b>	Derechos humanos
<b>DESC</b>	Derechos Económicos, sociales y culturales
<b>DINAVI</b>	Dirección nacional de Vivienda - MVOTMA

<b>DVM</b>	Defensoría del Vecino de Montevideo
<b>EPU</b>	Examen Periódico Universal
<b>FIO</b>	Federación Iberoamericana del Ombudsman
<b>GIFA</b>	Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas
<b>GIZ</b>	Agencia Alemana de Cooperación Internacional
<b>ILANUD</b>	Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente
<b>ILO</b>	Instituto Latinoamericano de Ombudsman
<b>IM</b>	Intendencia de Montevideo
<b>IMFIA</b>	Instituto de Mecánica de los Fluidos e Ingeniería Ambiental
<b>INAU</b>	Instituto del Niño y del Adolescente
<b>INDDHH</b>	Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo
<b>INMUJERES</b>	Instituto Nacional de las Mujeres
<b>JDM</b>	Junta Departamental de Montevideo
<b>MEC</b>	Ministerio de Educación y Cultura
<b>MIDES</b>	Ministerio de Desarrollo Social
<b>MTSS</b>	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
<b>MVOTMA</b>	Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
<b>OACNUDH</b>	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

<b>PROFIO</b>	Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman
<b>PSU</b>	Plan de Saneamiento Urbano
<b>RDM</b>	Red de Defensorías de Mujeres
<b>SID</b>	Sistema de Información Defensorial
<b>SIME</b>	Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas
<b>SIMORE</b>	Sistema de Monitoreo de Recomendaciones
<b>SODRE</b>	Servicio Oficial de Difusión Radio Eléctrica
<b>TDR</b>	Términos de Referencia
<b>TRESOR</b>	Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos
<b>UAIP</b>	Unidad de Acceso a la Información Pública
<b>UDELAR</b>	Universidad de la República
<b>UNASEV</b>	Unidad Nacional de Seguridad Vial
<b>UNESCO</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
<b>URCDP</b>	Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales
<b>UTAP</b>	Unidad Técnicas de Alumbrado Público
<b>UTU-CETP</b>	Universidad del Trabajo del Uruguay – Consejo de Educación Técnico-Profesional
<b>VIH</b>	Virus de Inmunodeficiencia Humana

