



Defensoría *de Vecinas y Vecinos*

MONTEVIDEO | URUGUAY

UNDÉCIMO INFORME ANUAL

Defensoría
de Vecinas y Vecinos
de Montevideo

Año 2017



Defensoría *de Vecinas y Vecinos*

MONTEVIDEO | URUGUAY



UNDÉCIMO INFORME ANUAL

Defensoría
de Vecinas y Vecinos
de Montevideo
Año 2017

**Defensora de Vecinas y
Vecinos de Montevideo**

A.S. Dra. Ana Agostino

Equipo técnico

Est. Arquitectura Cecilia Alamón (pasante)
Aux. Adm. Calificada y Asist. Dir. Florencia
Alejandro (pasante)
Tec. Com. Diego Alsina (pasante)
Mtra. Rosana de Boni
Dra. Adelaida Entenza
Tec. Com. y RRPP Claudio Fernández
Mag. Virginia Fernández
A.S. Elena Goiriena
Est. Abogacía Fiorella Melo (pasante)
Tec. Com. y RRPP Emiliano Robaina (pasante)

Egresos en 2017:

Aux. Adm. y Asist. Dir. Mauro Castro
(pasante)
Lic. RRII Nicolás Cerón
Aux. Adm. Cont. Agustina Quinta (pasante)
Tec. Com. y RRPP Belén Ramos (pasante)

Equipo de Redacción

A.S. Elena Goiriena
A.S. Dra. Ana Agostino
Dra. Adelaida Entenza
Mag. Virginia Fernández
Mtra. Rosana de Boni

*El Equipo de Redacción
contó con el aporte de:*

Juan Carlos Gómez 1472. CP. 11000
Tel.: 0800 1616 – 2916 1616
defensoria@defensoriadelvecino.gub.uy
www.defensoriadelvecino.gub.uy

Diseño: www.glyphos.com

ISSN: 2393-6150

Índice

CAPÍTULO 1.	
Presentación	7
CAPÍTULO 2.	
Fortalecimiento Institucional	19
2.1. Plan Estratégico 2015-2019.....	23
2.2. Organigrama institucional.....	30
2.3. Equipo de trabajo	31
2.4. Protocolo de Actuación Defensorial	34
2.5. Condiciones edilicias y de equipamiento	34
2.6. Transparencia y acceso a la información pública.....	36
CAPÍTULO 3.	
Gestión institucional de asuntos	37
3.1. Admisión y gestión de asuntos	38
3.1.1. Atención a la ciudadanía	38
3.1.2. Asuntos Ingresados en 2017	41
3.1.3. Asuntos gestionados con Mediación Comunitaria	54
3.1.4. Recomendaciones y Sugerencias	59
3.2. Informe Anual	63
3.3. Sistema de Información Defensorial (SID)	65

CAPÍTULO 4.

Aportes a las políticas públicas de Montevideo 69

4.1. Aportes y articulaciones vinculadas a la gestión departamental y municipal de Montevideo	69
4.1.1. Convivencia	70
4.1.2. Contaminación Acústica.....	73
4.1.3. Vivienda: fincas abandonadas, asentamientos y pensiones.....	86
4.1.4. Gestión Sustentable de Residuos	95
4.1.5. Saneamiento.....	99
4.1.6. Ferias Vecinales.....	100
4.1.7. No discriminación	106
4.1.8. Animales.....	111
4.1.9. Espacio de Encuentro Saludable Municipio C	113
4.1.10. Transporte público	117
4.1.11. Accesibilidad para la inclusión	126
4.1.12. Resiliencia.....	130
4.1.13. Grandes empresas y territorio	130
4.1.14. Otras articulaciones con el gobierno departamental y gobiernos municipales de Montevideo	132
4.2. Aportes y articulaciones vinculadas a la Junta Departamental de Montevideo	133

CAPÍTULO 5.

Promoción y formación en derechos humanos 135

5.1. Actividades de formación y capacitación.....	136
5.1.1. Formación y capacitación interna del equipo de la DVVM.....	137
5.1.2. Formación y capacitación externa	141

5.1.3. Elaboración de materiales didácticos	145
5.2. Perspectiva de Derechos y gestión departamental.....	147
5.2.1. Proyectos de investigación	147
5.2.2. Vínculos con estudiantes e institutos de enseñanza	150
5.3. Desarrollo de la Mediación Comunitaria	152
5.3.1. Mediación y trabajo voluntario.....	153
5.3.2. Actividades de formación.....	155
5.3.3. Cooperación interinstitucional en mediación comunitaria.....	159
5.3.4. Participación en Proyectos.....	160
5.4. Transversalización de la gestión institucional con la perspectiva de género	164

CAPÍTULO 6.

La DVVM como institución referente en DD.HH.	169
6.1. Trabajo con redes de instituciones públicas y privadas.....	169
6.2. Ámbitos de cooperación nacional e internacional.....	170
6.2.1. Relacionamiento y cooperación nacional	170
6.2.2. Articulación y cooperación con colectivos y organizaciones sociales.....	175
6.2.3. Participación e integración internacional	180

CAPÍTULO 7.

Estrategia de comunicación.....	189
7.1. Comunicación interna.....	191
7.2. Comunicación externa	192
7.3. Relaciones institucionales.....	201
7.4. Comunicación y Género	202

CAPÍTULO 8.	
Asignación y ejecución presupuestal	203
8.1. Aporte de la Junta Departamental de Montevideo.....	204
8.2. Partida presupuestal de la DVVM.....	204
8.3. Aporte de la Intendencia de Montevideo	206
8.4. Aporte de la Cooperación.....	207
CAPÍTULO 9.	
Proyecciones	209
LISTA DE ACRÓNIMOS	215
ANEXOS	
Solicitud de cambio de denominación institucional ante la JDM	217
Fragmentos de argumentación durante Plenario de la Junta Departamental de Montevideo	222
Plenario de la JDM, 27 de abril de 2017	222

Presentación

La elaboración del informe anual es uno de los momentos significativos para la Defensoría pues permite sistematizar y tener una visión global de lo actuado en el año de referencia, de los logros y de los desafíos pendientes, y al mismo tiempo rendir cuentas a la Junta Departamental como está previsto en el decreto de creación y a la ciudadanía en su conjunto. 2017 fue el décimo primer año de actuación de la institución que contó con varios hitos, tanto en lo que hace a la institucionalidad como en la tarea de aportar a una mejora de la gestión del gobierno departamental. Se abordaron asimismo todos los temas y enfoques de trabajo definidos en las proyecciones compartidas en el Informe 2016. En esta introducción se sintetizan los principales contenidos del Informe.

INSTITUCIONALIDAD

Desde el comienzo de esta gestión dos han sido las prioridades planteadas: (i) fortalecimiento de la institucionalidad, incluida la consolidación de un equipo permanente, y (ii) un protocolo de actuación defensorial. La primera tiene que ver con aportar a una institucionalidad sustentable con un claro diseño organizacional, asignación de recursos y de personal necesarios para que la DVVM pueda cumplir con su mandato independientemente de quién ocupe su titularidad, y con amplios acuerdos respecto a su ubicación en el marco del Estado. El protocolo de actuación se propuso con el objetivo de estandarizar y optimizar las gestiones que se realizan, de modo de transparentar para el conjunto de la ciudadanía

y las instituciones vinculadas cuáles son las tareas que se desarrollan, los principios generales que rigen la actuación, los derechos de las personas usuarias y las gestiones que la ciudadanía puede presentar, así como información sobre plazos y deberes de todas las partes.

Avanzar en la **consolidación institucional** es un desafío permanente en articulación con otros actores, en particular con la Junta Departamental, de modo de encontrar los mecanismos que permitan contar con un **equipo funcional propio y permanente**¹. La Defensoría continúa con un equipo de alta rotación y dependiente de diversos organismos (por los modos de vinculación a través de pasantías y pases en comisión), desafío sobre el que se continuará trabajando en 2018. Sin embargo, es de alta significación que en el mes de marzo de 2017 se hayan firmado los primeros tres contratos de función pública para personas cuya relación laboral es con la Defensoría. Esto otorgó claridad en el vínculo y estabilidad, al menos hasta la culminación del período de la actual titular. En 2017 también se hicieron modificaciones en el organigrama institucional logrando incluir las diversas áreas de actuación y asesoramiento, asignando responsabilidades para cada una de ellas; se consolidaron los mecanismos para la gestión de asuntos, en particular en lo que tiene que ver con mejoras en el sistema de información, y se mantuvieron instancias regulares de capacitación interna.

En lo que respecta al **protocolo**, el mismo fue finalizado en su versión preliminar en 2015, el 2016 fue un período de prueba y validación así como de incorporar en el documento la perspectiva de género y finalmente en 2017 se concretó la plena aplicación del mismo, con un claro impacto en la tarea cotidiana de la Defensoría, tanto en la admisión y gestión de asuntos, como en la capacidad de aportar en temáticas específicas y en general en la promoción y difusión de la perspectiva de Derechos Humanos.

Un aspecto de particular relevancia fue el **cambio de nominación de la institución**, pasando a llamarse Defensoría de Vecinas y Vecinos de



¹ El art. 17 del decreto 34.844 establece: «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».

Montevideo. La solicitud fue presentada originalmente ante la Presidente de la Junta Departamental el 29 de agosto de 2016 y posteriormente ante cuatro comisiones, siendo analizada por el Plenario y aprobada por mayoría el día 27 de abril de 2017. La fundamentación completa presentada por nuestra institución puede leerse en el Anexo de este informe, pero en forma sintética, la importancia de este cambio queda claramente explicitada en la nota que nos hiciera llegar el Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo, el Dr. Carlos Constenla, y que citamos a continuación: *«Este cambio no es una formalidad; se inscribe en un proceso de poner las cuestiones de género en el lugar que deben estar, dentro del marco que tiene el tema de los derechos de la mujer en el constitucionalismo, la legislación y en el derecho internacional de los derechos humanos... Cada paso que se da adelante en el reconocimiento de la igualdad entre hombres y mujeres, es un paso atrás para la discriminación por razones de género en el trabajo y en las retribuciones, en la violencia de género, en la trata de personas, en los abusos a las menores de edad, en los femicidios. Creer que un cambio de*

Defensoría de Vecinas y Vecinos es una

Defensoría de Vecinas y Vecinos es una institución que promueve los derechos de las mujeres y los relaciona con la independencia. Fue creada por decreto de la Defensoría de Vecinas y Vecinos.

Defensoría de Vecinas y Vecinos

- ✓ Promover e
 - ✓ Contribuir
 - ✓ Aportar a
- bajo consiste en Montevideo, participar en la generación de aprendizajes.

Defensoría de Vecinas y Vecinos también desarrolla esta labor en los Municipios, los Comités de Vecinas y Vecinos y otros organismos y organizaciones.



Defensoría
de Vecinas y Vecinos
MONTEVIDEO | URUGUAY

¿Qué tipos de servicios ofrecen?



¿Quiénes pueden presentar un reclamo?

Todas las personas pueden consultar, presentar un reclamo en el

Para presentar un reclamo haber realizado una solicitud de cualquier servicio de los Municipios o los Comités Zonales, y ésta no ha sido atendida o no haberse logrado

denominación es un hecho sin contenido, expresa fundamentalmente incomprensión de los problemas que aquejan la vida moderna y lo que es más grave, el desconocimiento de la universalidad de los derechos humanos. El cambio de nombre, debe entenderse como un progreso contracultural para fortalecer y dar progresividad a los derechos humanos». El Dr. Constenla reafirmó su argumentación, proponiendo el cambio de nombre del Instituto en la Asamblea Anual celebrada en Montevideo en el mes de junio, el que pasó de Defensor a Defensorías del Pueblo.

APORTES DE LA DEFENSORÍA

Uno de los aspectos destacados en las proyecciones para 2017 fue avanzar en la consolidación del Programa de **mediación comunitaria**. Los logros en este sentido son resultado de la capacidad de la Defensoría de proyectarse, planificar y trabajar articuladamente con otras instituciones, tanto nacionales como regionales. Las capacitaciones en mediación comunitaria comenzaron en 2013, y en 2014 se presentó un primer proyecto frente a UNESCO con el fin de consolidar esta tarea en relación con los derechos humanos y la perspectiva de género, habiendo obtenido la financiación del mismo en una segunda presentación, a fines de 2016, para su implementación en 2017. Este proyecto permitió cerrar el año con una serie de materiales didácticos, capacitación a actores comunitarios e institucionales en los ocho municipios así como a instituciones de carácter departamental y nacional, formación específica en mediación y género, un encuentro binacional con varias defensorías de la República Argentina y un alto número de instituciones que realizan mediación en Uruguay, un documento que sistematiza todo lo realizado durante estos años y, fundamentalmente, con la posibilidad de ofrecer mediación comunitaria a las personas que llegan a la Defensoría como forma de abordaje de sus asuntos. Este último aspecto ha sido posible a partir de la consolidación de una aspiración de larga data referida a contar con un equipo de voluntariado en mediación comunitaria. Integrantes de este equipo a su vez tienen una presencia territorial y en algunos casos reciben asuntos directamente del Municipio para su abordaje a través de la mediación. Este equipo cuenta además con acuerdos firmados con la Defensoría en el marco del Programa de Voluntariado y Prácticas Solidarias ofreciendo garantías para el desarrollo de su tarea.

Otra área destacada en las proyecciones para este año fue la «integración del Consejo consultivo de **transporte colectivo urbano de Montevideo**, incorporando las líneas específicas de accesibilidad, movilidad y género en el trabajo en esta temática». La Defensoría fue un actor activo a lo largo del año, con un aporte particular incorporando la mirada de usuarios y usuarias. Jugó un papel central en la discusión y aprobación de algunos de los anuncios de mejoras, como es el caso de la regulación de las emisiones radiales; coordinó uno de los grupos de trabajo, específicamente sobre reclamos y capacitación; canalizó reclamos y propuestas de vecino/as; promovió la participación activa de la coordinadora por transporte accesible que redundó en la creación de un grupo específico; aportó los resultados del trabajo de la pasante de la Universidad de Münster (Alemania) de un estudio comparado entre Montevideo y la ciudad alemana de Colonia sobre movilidad y género que incorporaba además propuestas sobre diversas modalidades de boletos y otras sugerencias. Un elemento a destacar es la convocatoria a la formación de una **coordinadora de usuarias y usuarios del transporte colectivo urbano** de Montevideo, la cual sesionó en dos ocasiones y acordó su forma de funcionamiento para el año 2018.

La **accesibilidad para la inclusión** ha sido otra área de destaque en el trabajo realizado en 2017 y en el que en 2018 se trabajará de manera particular. Esto es así en tanto la Secretaría de Accesibilidad para la Inclusión de la Intendencia invitó a la Defensoría a realizar el seguimiento del Primer Plan departamental en esta temática. A lo largo del año se trabajó el tema en particular desde la perspectiva del transporte accesible. Especial destaque merece la elaboración por parte de Mauro Castro, persona sorda que cursó una pasantía de UTU en nuestra institución, junto con la responsable de Capacitación, de un «Manual de Apoyo para facilitar la comunicación con personas sordas» el que fue presentado públicamente por el propio Castro el 28 de noviembre, en el marco de «Montevideo sin Barreras» (Semana por los Derechos de las Personas con Discapacidad) y será un material de apoyo a utilizar por diversas instituciones incluida la propia Intendencia.

En relación con los temas priorizados en el marco del plan estratégico 2015-2019, la Defensoría realizó varias acciones y contribuciones que se presentan en el texto del informe. Las temáticas son: **convivencia, mi-**



gración, no discriminación, contaminación acústica, fincas abandonadas, gestión sustentable de residuos, saneamiento, ferias vecinales, y animales. Para todos estos temas, desde la Defensoría se llevaron adelante acciones que incluyen investigaciones, elaboración de documentos, propuestas normativas, organización y coordinación de eventos incluyendo actividades de carácter regional e internacional con el fin de facilitar aprendizajes de experiencias exitosas, presentación de sugerencias y recomendaciones, convenios con instituciones académicas con el fin de profundizar conocimientos y elaborar propuestas, coordinación e integración de grupos interinstitucionales, entre otros. Como se informa en la sección correspondiente, muchas de estas acciones impactaron en la elaboración de propuestas normativas de carácter departamental y nacional, en la definición e implementación de programas por parte de la Intendencia, en el desarrollo de iniciativas orientadas a promover una convivencia basada en el respeto y la no discriminación así como prácticas cotidianas sustentables.

En todas estas acciones y propuestas se destaca la capacidad de la Defensoría de articular con una multiplicidad de actores estatales y de la sociedad civil, nacionales e internacionales, aprovechando la multiplicidad de saberes y experiencias con el fin de pensar la realidad y los desafíos del departamento en clave participativa y con proyección de futuro. A modo de ejemplos se mencionan (i) Encuentro Internacional sobre Gestión Sustentable de Residuos para el cual la DVVM obtuvo apoyo financiero de la Fundación Heinrich Böll del Partido Verde Alemán a través de su Oficina para el Cono Sur en Santiago de Chile, habiendo convocado a diversos actores departamentales y nacionales como co-organizadores del evento que se realizó en mayo del 2017 y contó con experiencias de Uruguay, Argentina, Colombia, Chile y Estados Unidos; (ii) la Defensoría integra una red transcontinental formada por universidades e instituciones asociadas en el marco de un proyecto de investigación y formación de estudiantes de doctorado aprobado por el Programa de Capacitación Innovadora Marie Skłodowska Curie de la Comisión Europea. La implementación de este proyecto en 2018 y 2019 permitirá realizar aportes a políticas ambientales sustentables a nivel del gobierno departamental y los gobiernos municipales en las áreas de saneamiento, gestión de residuos sólidos urbanos, contaminación acústica y uso democrático

del espacio público desde una perspectiva de sustentabilidad y género, articulando asimismo con centros de estudio de UDELAR como socios de la iniciativa de investigación; (iii) como resultado del convenio con el Instituto de Finanzas Públicas de UDELAR se ha venido trabajando de manera regular canalizando consultas de vecinos y vecinas en esta temática además de haber realizado un estudio que culminó con una propuesta presentada ante la comisión específica de la JDM y ante el Director de Recursos Financieros de la IM sobre beneficios tributarios para personas con frente a ferias vecinales; (iv) el largo trabajo de la DVVM en el marco del Grupo de Fincas Abandonadas tuvo varios impactos que se concretaron en 2017, destacándose un Plan Piloto implementado por la IM y una propuesta de ley presentada por el MVOTMA. En el capítulo específico se amplía sobre éstos y otros aportes.

A lo largo del año la Defensoría tuvo una importante presencia en **medios de prensa y redes sociales** a través de la cobertura de acciones organizadas por la institución, pero también a partir de consultas periódicas sobre la diversidad de temáticas que hacen a la agenda del departamento y por la generación de debates vinculados a iniciativas o posiciones públicas presentadas.

PRESENCIA TERRITORIAL

En las proyecciones para 2017 la Defensoría se propuso tener un mayor acercamiento con los **18 concejos vecinales** electos en noviembre del 2016 a través de visitas a cada uno de ellos para presentar la institución e identificar posibles espacios de trabajo conjunto. Se mantuvieron efectivamente reuniones con los 18 Concejos y como estaba previsto surgieron varias líneas de trabajo con varios de ellos, además del abordaje de situaciones concretas vinculadas a la gestión de reclamos. Los temas que se vienen trabajando de manera articulada con algunos concejos son ferias vecinales, no discriminación (específicamente personas trans), convivencia, vivienda y transporte público. Asimismo, la Defensoría fue invitada a reuniones en territorio, tanto por los Concejos como por otras organizaciones, para analizar en conjunto estas y otras temáticas e identificar propuestas para trabajar coordinadamente, con un énfasis particular en **convivencia**. Una línea de trabajo permanente es **mediación comunitaria**, habiendo realizado reuniones en varias zonas del depar-

tamento con actores comunitarios quienes luego participaron de las capacitaciones organizadas, además de tener presencia territorial a través de las personas voluntarias. Para 2018 está prevista una sensibilización a los 18 concejos en respuesta a la solicitud presentada en la recorrida realizada. Se destaca también la presencia regular de la Defensoría en el **Espacio de Encuentro Saludable**, iniciativa promovida por nuestra institución junto con Montevideo Rural, la Red de Agroecología, GRANECO y el Municipio C, y que se realiza todos los segundos sábados de mes en el territorio de este municipio con el objetivo de promover una vida saludable.

INSERCIÓN INTERNACIONAL

Desde sus inicios la Defensoría integra la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo (ILO). En 2017 fue anfitriona del seminario internacional y de la asamblea anual de ILO en Montevideo de los que participaron 50 instituciones de defensa de los derechos humanos de América Latina, España y Portugal. Para ello logró contar con el apoyo de la Cooperación Española, tanto para la realización de las actividades en el Centro de Formación como para habilitar la participación de varias defensorías de la región. En su asamblea anual ILO renovó sus autoridades, habiendo resultado electa como vice presidenta la titular de la Defensoría, y aprobó el cambio de nominación institucional (de Defensor a Defensorías) a partir de la experiencia de Montevideo. Asimismo, desde Chile se invitó a la Defensoría a compartir su experiencia en un seminario organizado conjuntamente por el Instituto de Derechos Humanos de Chile y el Capítulo Chileno del Ombudsman, con el fin de analizar el rol de las defensorías y promover su creación en Chile. En esta misma línea de promoción de la figura, el presidente de ILO y el defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, Córdoba, junto con la titular de la Defensoría, fueron recibidos por la Comisión de Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana de la Junta Departamental de Maldonado ante la cual se presentó la experiencia regional. La DVVM también llevó adelante la coordinación general de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO y tuvo bajo su responsabilidad la organización del taller de Planificación Estratégica y Género. Para estas tareas contó con el apoyo de la Coope-

ración Alemana (GIZ) a través del proyecto PROFIO. La GIZ también habilitó la participación de la Defensoría en una capacitación específica sobre «La mejora de los Sistemas de Registro e Información» en la Defensoría del Pueblo de Ecuador en Quito, además de brindar su apoyo para todo lo relacionado con el cambio de nominación y con la obtención de equipos informáticos y tecnología que permitan la participación regular en reuniones y conferencias de carácter virtual.

DESAFÍOS

Como se ha adelantado en estas líneas, el presente informe pone el énfasis en lo actuado por la Defensoría a lo largo del año incluyendo la gestión de asuntos (1.114 en 2017 con un aumento respecto al año anterior), el aporte a las políticas públicas, la capacitación y promoción en DD.HH., los convenios con instituciones académicas y los procesos de investigación, la elaboración de sugerencias y recomendaciones, la organización de eventos, participación y coordinación de redes de carácter internacional, la integración de consejos consultivos y el seguimiento de planes, la presencia en territorio, el requerimiento regular por parte de la prensa, sin agotar en este resumen el conjunto de acciones que cada día se realizan. Todo ello se lleva adelante con un equipo que al culminar el año era de once personas —la mitad de ellas pasantes y ninguna funcionaria estable de la DVVM—, con la puerta de acceso cerrada desde marzo por razones de seguridad edilicia, obligando a las personas a un largo recorrido para llegar a nuestra institución, en sentido opuesto a la perspectiva de accesibilidad universal y hospitalidad que abrazamos como marca identitaria.

Este entorno poco habilitante nos ha llevado en 2017 a hacer referencia a la Defensoría como una institución resiliente. La resiliencia puede ser entendida como «...la capacidad que tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro»².

Frente a esta adversidad, un elemento que nos ha permitido llevar adelante la tarea y trascender nuestro mandato con innovaciones perma-

2 Definición incluida en la página de Montevideo Resiliente: <http://www.montevideo.gub.uy/mvdresiliente>

nentes ha sido el compromiso de quienes —ya sea por unos meses o por algunos años— forman parte del equipo. Un equipo que genera sentimiento de pertenencia; que estimula el desarrollo de la empatía frente a las situaciones que cotidianamente hace llegar la ciudadanía, esa ciudadanía entendida en su amplia acepción de todas las personas que habitan o transitan por un territorio; que promueve el análisis crítico y holístico frente a los problemas presentados para pensar más allá de lo que es y abrirse a lo posible, a lo que necesariamente hay que inventar para transformar lo injusto, lo que no permite el pleno goce de derechos; que contagia voluntad de aprendizaje, de intercambio, de encuentro. Otro elemento fundamental ha sido precisamente el encuentro, la articulación, el trabajo en red. La Defensoría tiene una profunda vocación de facilitar procesos interinstitucionales, transdisciplinarios, rizomáticos. Sabe que su aporte está anclado en los conocimientos dispersos en una multiplicidad de actores estatales y de la sociedad civil que se concretan a partir del encuentro, de poner sobre la mesa los desafíos y las visiones y encontrar una formulación que los recoja y valore. Y un tercer elemento, sin duda, es la llegada regular de las personas a la Defensoría y la motivación para responder a su expectativa de orientación, apoyo, gestión frente a las autoridades, de escucha interesada y atenta que muchas veces ayuda a remediar las problemáticas planteadas.

El segundo factor de la resiliencia es la proyección del futuro, es decir, la capacidad de ser parte de su construcción, de habilitar procesos para imaginarlo y de trabajar con entrega para su concreción. El futuro es lo que todavía no es pero está presente en las motivaciones, en los desafíos que se van asumiendo, en las buenas prácticas que nos inspiran. La confianza en la propia capacidad de aportar es un motor fundamental que ayuda a superar obstáculos y a insistir, desde el trabajo permanente, en la búsqueda de las condiciones que favorezcan el desarrollo del pleno potencial de una institución creada con el fin de promover el respeto y el pleno goce de los derechos humanos. La Defensoría ha demostrado a lo largo de sus once años de existencia esta vocación de futuro. Quienes con su visión —y eventualmente con su voto— crearon esta institución, apostaron también al futuro, a la ampliación de espacios para la participación y propuesta ciudadana, a potenciar con esa nueva institucionalidad una mirada autónoma e independiente. La concreción de esta visión

requiere dotar a la Defensoría de los recursos indispensables para que el cumplimiento de sus fines no se realice como resultado de esfuerzos comprometidos para superar la adversidad, sino en el marco de una institucionalidad y de recursos acordes a su mandato. El trabajo sin pausa hacia la consolidación de esa visión continuará siendo un eje fundamental durante 2018, junto con la ciudadanía y con las organizaciones tanto públicas como de la sociedad civil con las que compartimos la voluntad de proyectar el futuro.

Ana Agostino

Fortalecimiento Institucional

Como cada año informamos, la DVVM desarrolla su gestión institucional según el mandato previsto en el Decreto 34.844 de la Junta Departamental de Montevideo, de *«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»*. Estos objetivos están en la base de las estrategias institucionales que la Defensoría ha definido, evalúa y redirecciona, a partir de la acumulación de la experiencia institucional en consonancia con la demanda de la ciudadanía y el trabajo conjunto con otras instituciones y organismos públicos y privados, tanto del ámbito departamental como nacional, regional e internacional.

El fortalecimiento institucional continúa siendo uno de los principales objetivos de la gestión de la actual titular de la DVVM visto como condición para avanzar en la consolidación de la institución como parte del sistema democrático de nuestro país y para el cumplimiento pleno de sus competencias.

En este capítulo hacemos hincapié en aquellos aspectos internos del funcionamiento institucional que, como lo prevé el objetivo 2 de nuestro Plan Estratégico, se orientan a *«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»*.

CONDICIÓN JURÍDICA INSTITUCIONAL

La DVVM es la única institución, en su carácter de defensoría local, de promoción y defensa de Derechos Humanos de naturaleza departamental en nuestro país. Fue creada por Decreto de la Junta Departamental en el año 2003. Esta particularidad de ser la única institución de su tipo presenta la dificultad de no contar en el país con marcos normativos que permitan realizar estudios comparados o que sirvan de base para la construcción institucional de esta figura. En ese sentido, y desde su creación, se han hecho esfuerzos de profundizar sobre la condición jurídica institucional, tanto en vinculación con la academia, el sector legislativo departamental y nacional, como con organismos e instituciones regionales e internacionales. La integración al Instituto Latinoamericano del Ombudsman - Defensorías del Pueblo y a la Federación Iberoamericana del Ombudsman ha sido fundamental para contar con espacios de análisis y reflexión sobre esta institución, destacándose el encuentro organizado por la Defensoría en Montevideo en el año 2015 junto con ILO y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires para pensar, colectivamente, el rol de las defensorías locales. Asimismo, se han realizado esfuerzos a través de dos consultorías orientadas a analizar las capacidades organizativas-institucionales y el marco de funcionamiento.

En el presente año se mantuvo una reunión con la **Sala de Abogados y Abogadas de la Intendencia de Montevideo**, a los efectos de intercambiar sobre la naturaleza jurídica y situación presupuestaria de la institución y las limitaciones que se derivan, así como sobre las posibilidades de identificación de fortalecimiento institucional, tanto en lo que hace a los marcos normativos, como presupuestarios.

ADECUACIÓN DE LA NOMINACIÓN INSTITUCIONAL

En el marco del cumplimiento de la Política Institucional de Género cuyo objetivo es transversalizar la gestión institucional de la DVVM con esta perspectiva «como elemento sustancial para el logro de la inclusión de la equidad de género en sus distintos ámbitos internos, y la contribución de la transformación y promoción de nuevos enfoques en la gestión pública», a mediados del año 2016 presentamos formalmente ante la Junta Departamental de Montevideo la solicitud del cambio de nominación.

En el entendido que la nominación **«Defensoría del Vecino»** no se encontraba en consonancia con los postulados, marcos legales y estándares jurídicos vinculados a la igualdad de género que dan cuenta de la necesidad de avanzar en un lenguaje no sexista e inclusivo, propusimos, a efectos no solo de lograr una nominación inclusiva sino también para visibilizar esa intención en la misma nominación, que la institución pasase a llamarse **«Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo»**.

La propuesta se fundamentó tanto en los marcos jurídicos nacionales vigentes como en los tratados internacionales ratificados por nuestro país que consagran la igualdad como un derecho y la prohibición de la discriminación, en particular aquellos vinculados a la igualdad de género. En tal sentido se tomaron como referencia algunos de los contenidos de la CEDAW, la Convención de «Belém do Pará», la Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades entre Hombres y Mujeres (Ley 18.104) que impone al Estado Uruguayo el deber de adoptar todas las medidas necesarias para asegurar el diseño, la elaboración, la ejecución y el seguimiento de las políticas públicas de manera que integren la perspectiva de género. También se consideró el 3er Plan de Igualdad de Género en el ámbito del Gobierno Departamental y Gobiernos Municipales (2014-2017) que incorpora lineamientos estratégicos y acciones tendientes a impulsar cambios culturales que remuevan estereotipos y prejuicios de género, y a contribuir a una política comunicacional que promueva la eliminación de patrones imperantes que producen desigualdades y discriminaciones con base en el género.

La propuesta fue presentada ante cuatro comisiones de la JDM por citación formal a la titular de la institución. Finalmente fue analizada y aprobada por el Plenario del cuerpo legislativo el día 27 de abril de 2017 generando el Decreto 36.314, el que fuera promulgado por el Intendente Ing. Daniel Martínez en Resolución N° 1713/17 del 4/5/2017 y su modificativa de N° 1091/17/5000 del 30/10/2017, momento a partir del cual la nominación institucional pasó a ser **Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo**.

La presentación y difusión de la propuesta dio lugar a un debate público que repercutió en redes sociales y prensa (radial, escrita, digital), con reacciones tanto favorables como críticas. Entre éstas se incluyeron planteos de imposición de un lenguaje contradictorio con la formalidad lin-

güística, de discriminación hacia los hombres, y otras argumentaciones que develaban por un lado un no reconocimiento del derecho consagrado a la igualdad de género y el desconocimiento de la significancia conceptual de la perspectiva de género, y por otro el posicionamiento arraigado del statu-quo androcentrista que rechaza e intenta degradar el avance de los derechos de las mujeres y la perspectiva de género. Generó infinidad de artículos escritos, debates radiales, entrevistas de prensa, encuestas de opinión, que fueron el marco de la discusión para su dilucidación formal en la Junta Departamental de Montevideo.

La Defensoría recibió varias felicitaciones y reconocimientos por la iniciativa del cambio de nominación. A nivel nacional hicieron llegar por escrito sus saludos y apoyo la Bancada Bicameral Femenina y Cotidiano Mujer, además de haber contado con la presencia en sala durante la votación de concejales vecinales, representantes de organismos internacionales y autoridades departamentales. A nivel internacional enviaron sus notas el Instituto Interamericano de Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la Red de Género de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, la Procuraduría de Derechos Humanos del estado de Guanajuato, México, y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). En este último caso es importante mencionar que su Presidente, el Dr. Carlos Constenla, además de hacer circular entre todos sus socios la nota de apoyo a la *«valiente e inteligente iniciativa»*, exhortó *«a todos los defensores y defensoras del pueblo a promover las reformas conducentes a iguales propósitos»*. Asimismo, anunció la voluntad de ILO de cambiar su propia denominación, lo que se concretó en la *asamblea anual que tuvo lugar en Montevideo en el mes de junio, pasando a llamarse por acuerdo del total de participantes «Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo»*.

Es importante mencionar, además, que la Cooperación Alemana en el marco del proyecto PROFIO que esa cooperación mantiene con la Federación Iberoamericana del Ombudsman y la Red de Defensorías de Mujeres, y como resultado de su valoración de la iniciativa llevada adelante por la Defensoría, otorgó apoyo para todos los costos asociados al cambio de nominación en la misma línea de apoyo para el diseño e implementación de la Política Institucional de Género. No se generaron por lo tanto costos a nivel nacional para este proceso.





El pronunciamiento a favor del cambio de nominación por parte del legislativo y del ejecutivo departamental es visto por la Defensoría como parte del compromiso de las políticas públicas y del gobierno departamental en su conjunto, con el reconocimiento y respeto de la diversidad y la igualdad de derechos entre quienes habitan y transitan por nuestro departamento.

Para un mejor análisis de la discusión transitada en el marco de la resolución, incluimos en anexo algunos de los argumentos escuchados en la sesión plenaria de la JDM.

Las repercusiones generadas por el cambio de nominación nos llevaron a pensar en la Defensoría que, más allá del proceso formal transitado, estábamos frente a una magnífica oportunidad de realizar un análisis y de-construcción de los discursos, reacciones y opiniones generadas ante la pretensión de inclusión y visibilización de las mujeres en la nominación institucional. Por ello en el mes de abril propusimos a nivel de la academia la posibilidad de realizar un análisis del debate producido y sus repercusiones, si bien por el momento no ha podido concretarse.

2.1. Plan Estratégico 2015–2019

Durante el año 2016, y en el marco de la implementación de la Política Institucional de Género de la DVVM definida a mediados del año 2015, el Plan Estratégico Institucional para el período 2015-2019 transitó un



proceso de revisión para la incorporación de la perspectiva de género. Como resultado de este proceso, en el informe anual 2016 presentamos y volvemos a traer en esta oportunidad, los principales elementos constitutivos del mismo.

VISIÓN

Ser una institución con autonomía técnica y profesional con capacidad para aportar al diseño y la implementación de políticas departamentales y municipales desde un enfoque de Derechos Humanos y de Igualdad de Género, reconocida como organismo 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 desde un enfoque de DD.HH. y de igualdad de género, 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

La DVVM está guiada por una serie de valores que dan sentido a su actuación al servicio de las personas que habitan y/o transitan en Montevideo: igualdad, hospitalidad; promoción de los derechos humanos; sustentabilidad; justicia; promoción de la diversidad y la no discriminación por razones de sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, etnia/raza, discapacidad, nivel socioeconómico, así como otros motivos reconocidos en instrumentos internacionales.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

24

- a) **Igualdad y no discriminación.** La actuación institucional será guiada por el pleno respeto de los principios de igualdad y no discriminación, estableciéndose criterios generales de actuación a favor de

la igualdad de todas las personas y un tratamiento exento de toda distinción o exclusión que se base en determinados motivos como el sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, la raza o etnia, religión, condición socioeconómica, discapacidad, el lugar de residencia, nacionalidad, o cualquier otra condición social y que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

- b) **Legalidad, objetividad y transparencia.** En toda actuación prevalecerá el cumplimiento de la Constitución, las leyes, los decretos y las resoluciones que regulan su actividad funcional, así como los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos ratificados por nuestro país. En todo momento se actuará en consideración de los intereses de la ciudadanía, con objetividad y transparencia evitando toda acción que pueda poner en riesgo el interés público, el patrimonial o la imagen institucional, e informando a la ciudadanía sobre el desarrollo de sus actividades, organización y funcionamiento, garantizando el derecho de acceso a la información pública en su ámbito de actuación.
- c) **Buena fe.** Las personas al servicio de la Institución deberán actuar guiadas por la buena fe y la lealtad, desde la convicción de la rectitud de su conducta.
- d) **Igualdad de oportunidades y derechos entre hombres y mujeres.** La actuación institucional deberá promover en todo momento las condiciones para que la igualdad de oportunidades y derechos entre hombres y mujeres sean reales y efectivas, lo que comporta cuestionar la neutralidad aparente de cualquier tipo de política, norma o actuación en cuanto a su impacto de género.
- e) **Imparcialidad e independencia.** Las personas al servicio de la institución no se guiarán por influencias exteriores de índole alguna ni por criterios particulares y deberán excusarse de intervenir cuando medie cualquier circunstancia que pueda afectar su imparcialidad.
- f) **Confidencialidad y reserva.** Las personas al servicio de la institución guardarán reserva absoluta en relación con los hechos e infor-

maciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas. De igual modo, se garantizará a las personas partícipes de asuntos iniciados ante la DVVM, la reserva de identidad y el derecho a la protección de los datos de carácter personal.

- g) **Celeridad y simplicidad.** Las actuaciones de la DVVM deberán llevarse a cabo en el menor tiempo posible, simplificando los trámites, evitando las actuaciones innecesarias y reduciendo al máximo los tiempos de espera.
- h) **Colaboración.** La DVVM en sus relaciones con las administraciones públicas y otras entidades, desarrollará las actuaciones de colaboración que contribuyan a garantizar los derechos de la ciudadanía de la manera más rápida y eficaz.
- i) **Participación ciudadana.** El desarrollo de los servicios y líneas estratégicas de la DVVM deberá llevarse a cabo mediante la aplicación de sistemas y métodos que permitan a las personas y entidades participar en los mismos, sin distinción alguna.
- j) **Respeto al medio ambiente.** La DVVM desarrollará su gestión respetando los principios de protección medioambientales y en concordancia con la ejecución de políticas de desarrollo sostenible y responsabilidad ambiental.
- k) **Compromiso, motivación y cortesía.** Las personas al servicio de la Institución respetarán en todo momento el compromiso ético de conducta asumido ante la ciudadanía en la prestación de su servicio público; las decisiones serán motivadas, resolviendo las cuestiones que hayan sido planteadas y razonando justificadamente los criterios que, en cada caso, se adopten; y basarán su actuación en la deferencia, respeto y empatía con quienes acuden a la misma.

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 atienden requiere la utilización de múltiples estrategias tanto de manera particular

como articulada. Se listan a continuación las principales herramientas utilizadas:

- Investigación
- Educación y promoción
- Interinstitucionalidad
- Territorialidad (trabajo con Municipios, CCZ y otros actores a nivel local)
- Atención particularizada a grupos poblacionales:
 - Personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres, inmigrantes
 - población de zonas más alejadas del centro de la ciudad
- Comunicación y relacionamiento interinstitucional
- Desarrollo de ámbitos de cooperación nacional e internacional
- Fortalecimiento institucional:
 - Institucionalidad
 - Equipo
 - Infraestructura
- Transversalidad de la igualdad de género.

PLAN OPERATIVO ANUAL – POA 2017

En el marco de los Objetivos Generales del Plan Estratégico 2015-2019, en el Plan Operativo Anual 2017 se priorizaron algunas actividades y estrategias a partir de la evaluación del cierre del año 2016, de los procesos comprometidos en el trabajo interinstitucional y del cumplimiento de las competencias asignadas. Se comparten los elementos más relevantes del POA 2017:

Objetivo General 1: *Aportar a la definición y mejor cumplimiento de las políticas públicas del departamento promoviendo la incorporación del enfoque de derechos humanos y de género en su diseño, implementación y monitoreo.*

- Solicitud de cambio de nombre de la institución para una nominación más inclusiva.
- Integración del Consejo Consultivo de Transporte Colectivo Urbano de Montevideo.
- Organización de Encuentro Internacional sobre Residuos con apoyo de la Fundación Heinrich Böll en coordinación con organizaciones públicas y privadas.
- Análisis y propuesta sobre Movilidad y género realizada por pasante extranjera.
- Presentación de propuesta normativa sobre tributos e instalación de ferias vecinales elaborado en el año 2016 en convenio con Cátedra de Derecho Financiero de la Facultad de Derecho.
- Integración, participación y co-organización de instancias de debate y encuentro sobre temáticas de interés de las políticas públicas de Montevideo con perspectiva de derechos humanos.

Objetivo General 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.*

- Regularización de tres contrataciones pendientes de integrantes del equipo de la DVVM.
- Mantenimiento de reuniones de equipo semanales para el análisis de asuntos y gestión institucional.
- Programa de capacitación interna y debate en temáticas específicas
- Evaluación del período de prueba del Protocolo de Actuación Defensorial y aprobación del documento final.
- Investigación y articulación por nuevas temáticas.
- Avance en la definición metodológica y en la incorporación de nuevas metodologías de intervención para la gestión de asuntos, priorizando la Mediación Comunitaria como herramienta de gestión.

- Seguimiento del expediente de expropiación del inmueble donde funciona la Defensoría con los organismos competentes y en función de las necesidades locativas.
- Presentación pública de informe anual 2016.

Objetivo General 3: *Promover y capacitar en derechos humanos e igualdad de género, en coordinación con diversos actores públicos y privados.*

- Renovación del convenio con la Cátedra de Derecho Financiero de la Facultad de Derecho-UDELAR.
- Articular con otras instituciones para instancias de capacitación: Inmujeres, INDD.HH., DINAMA, Centro Formación de la IM, INEFOP, ENAP.
- Implementación del Proyecto apoyado por UNESCO sobre Mediación, Género y DD.HH. (curso sobre Mediación y Género, talleres de Mediación con Plan Nacional de Convivencia y con Municipios de Montevideo, Encuentro Bi-nacional, taller para definición del Protocolo de Mediación Comunitaria, sistematización del proceso y elaboración de set de materiales didácticos en la temática). Actividad de presentación de la experiencia.
- Fortalecimiento del equipo de voluntariado en Mediación Comunitaria de la DVVM y elaboración de un protocolo de mediación para la atención de asuntos.
- Convenio con MIDES por registro del equipo de personas voluntarias en mediación comunitaria y articulación con Plan de Convivencia del Gobierno Nacional
- Instalar el concepto de relacionamiento no discriminatorio ni con violencia de género en el relacionamiento interno y en la atención a servicios, en reuniones semanales de equipo.
- Atención de demanda de estudiantes y centros educativos.

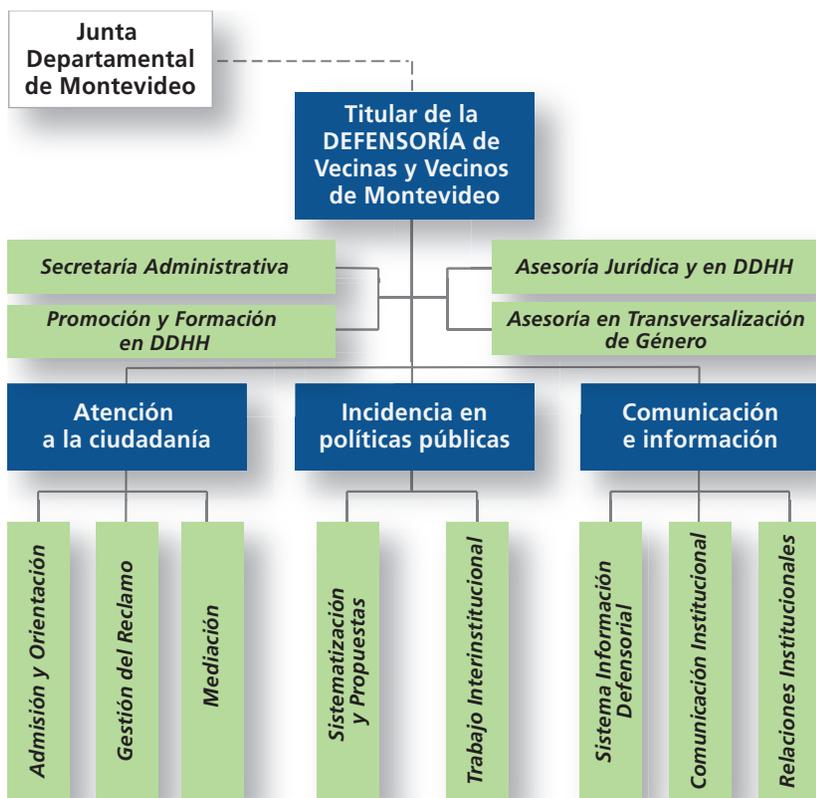
Objetivo General 4: *Consolidar a la Defensoría como institución referente a nivel departamental en la defensa y promoción de los Derechos Humanos de todas las personas.*

- Coordinación de Grupo Interinstitucional de Fincas Abandonadas.
- Participación encuentro mensual sobre vida saludable en el Municipio C.
- Revisión y análisis del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública. Web institucional.
- Articulación y organización conjunta de actividades con diversos organismos.
- Organización y participación en actividades de FIO e ILO.
- Co-organización de Asamblea y Seminario de ILO en Montevideo.
- Co-organización y participación del Taller sobre Planificación Estratégica y Género de la Red de Defensorías de Mujeres en Ecuador. PROFIO.
- Continuidad de la Coordinación General de la Red de Defensorías de Mujeres de FIO
- Diseño de plan de comunicación y análisis de todos los productos comunicacionales desde un enfoque de igualdad de género.

El presente informe da cuenta del cumplimiento y desarrollo de las estrategias priorizadas para el período.

2.2. Organigrama institucional

La implementación del organigrama y el desarrollo de las distintas funciones descritas en un equipo que apenas supera la decena de personas, implica una distribución clara de representaciones y responsabilidades generales y el desarrollo de las acciones y competencias de cada área o espacio de forma colectiva y compartida con el resto de integrantes de la Defensoría.



2.3. Equipo de trabajo

Desde la instalación de la Defensoría en diciembre de 2006 uno de sus mayores desafíos ha sido contar con funcionariado propio. La actual titular se planteó la consolidación de un equipo de trabajo estable como una de las prioridades de su gestión, dada la debilidad de su conformación integrada principalmente por pases en comisión, y pasantes de UTU-CETP (por 18 meses) y de Universidad de la República (por 12 meses con opción a 24), no logrando superar una docena de personas, las que además rotan de manera regular. En función de esta preocupación, en el mes de setiembre se presentó ante la Mesa de la Corporación la

solicitud para contar con dos contratos para puestos permanentes. En la reunión mantenida se manifestó la voluntad de analizar alternativas que permitan concretar la propuesta.

PASANTÍAS UTU-CETP

En 2016 la JDM aprobó un cupo más de pasante de UTU-CETP llevando el total a cuatro. Al finalizar 2017 no se repuso la pasantía que culminó en el mes de noviembre, debido a nuevos criterios de UTU-CEPT y a la revisión del convenio institucional, y se prevé para inicios de 2018 una nueva baja por culminación del período sin fecha para su cobertura. Es importante mencionar además que, como resultado de la revisión del convenio, las pasantías pasarían a ser de 12 meses, poniendo una mayor carga en lo que refiere a la capacitación permanente, además del poco tiempo para asimilar la multiplicidad de aprendizajes que una institución de este tipo requiere.

Como hemos expresado anteriormente, esta situación implica un esfuerzo continuo en un equipo en el que, de un total actual de 11 personas, casi la mitad son pasantes que obligatoriamente rotan en forma alterna por la duración de sus pasantías, requiriendo de un aprestamiento permanente que incide en el mantenimiento de procedimientos eficientes y eficaces en la dinámica institucional.

CONTRATOS DE FUNCIÓN PÚBLICA

Como informáramos el año anterior, en la última sesión del pleno de la Junta Departamental de Montevideo de diciembre de 2016 se aprobó la incorporación formal de tres personas mediante la modalidad de contratos de función pública, los que se efectivizaron en el mes de marzo de 2017. Estos contratos implican un avance claro en el proceso hacia el fortalecimiento institucional como primer procedimiento encontrado para lograr mayor equidad en los modos de vinculación laboral con la institución, más allá de que se trata de contratos a término.

PASANTÍAS UDELAR



La DVVM cuenta con pasantías de UDELAR desde el año 2014. De tres pasantías iniciales durante los años 2014 y 2015, se han podido mante-

ner dos en las carreras de Arquitectura y Abogacía. Ambas disciplinas son de gran relevancia en el trabajo de la DVVM que no cuenta en el equipo de profesionales con la rama de arquitectura, y en abogacía solo hay un contrato a tiempo parcial. De parte de la Intendencia hubo voluntad para hacerse cargo de ambas pasantías permitiendo contar en 2017 con estudiantes de las dos disciplinas.

PASES EN COMISIÓN

Se mantienen 2 pases en comisión de la Intendencia de Montevideo, con dos funcionarias que han permanecido en términos generales desde el inicio de la actividad de la DVVM, lo que ha contribuido a la continuidad de la memoria institucional en el avance y definición de las políticas y programas que se van desarrollando.

EQUIPO DE VOLUNTARIADO EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

En el año 2017 se conformó un equipo de voluntarias y voluntarios en el área de Mediación Comunitaria. Está integrado por ocho personas que desde el año 2013 han participado de la mayoría de las instancias de capacitación, especialmente del Diplomado organizado en el año 2015. En forma articulada con dos funcionarias de la DVVM con especialización también en la temática participan de reuniones periódicas de derivación y análisis de situaciones, realizan mediaciones en aquellos asuntos que ingresan a la DVVM y para los cuales se identifica esta herramienta como pertinente para la resolución de conflictos. Están inscriptos en el Programa Nacional de Voluntariado y Prácticas Solidarias del MIDES.

FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO

A pesar de la alta rotación, los breves períodos de permanencia y la falta de una escala salarial común, el equipo logra mantener un trabajo horizontal y cooperador. La regularidad de las **reuniones semanales** de equipo de las que participan todas las personas que trabajan en la DVVM permite socializar y construir un aprendizaje en forma colectiva, el diseño de criterios comunes para el desarrollo de la tarea, resolución más ágil e integral de los asuntos, y apropiación y compromiso institucional general. Las instancias de capacitación en las que se promueve la



participación de todas las personas con independencia del tipo de vinculación y tiempo de permanencia, también son un factor que colabora en el sentimiento de pertenencia y en el compromiso con la tarea.

2.4. Protocolo de Actuación Defensorial

La incorporación definitiva en la práctica cotidiana de un Protocolo de Actuación Defensorial es otra de las prioridades de la actual gestión. En el 2014 se inició el diseño de la herramienta actual, fue reformulado durante el año 2015 en un esfuerzo compartido liderado por un equipo específico abocado a esa tarea, para lograr *«estandarizar y perfeccionar los procedimientos de actuación y gestión de la DVVM contribuyendo a garantizar un efectivo cumplimiento de sus competencias, atribuciones y fines»*.

En un régimen de trabajo donde cada integrante del equipo tiene una gran multifuncionalidad, el Protocolo permite la organización y estandarización de la tarea, sobre todo en un marco de alta movilidad. En el año 2017 se afianzó esta herramienta que oficia de guía para ordenar y transparentar el proceso de las diversas actuaciones de la DVVM, procurando mayor eficacia y homogeneidad en la gestión de asuntos, con explicitación de los fundamentos y principios que la rigen, así como de los procedimientos a adoptar y aplicar por parte de todo el personal de la institución.

2.5. Condiciones edilicias y de equipamiento

CONDICIONES EDILICIAS

La sede sigue siendo, como desde su inauguración, una casa que comparte con servicios de la JDM, la que se encontraba desde el año 2009 en proceso de expropiación. En el año 2016, a través del expediente 2016-1002-98-000584, la IM notificó a la JDM respecto a la toma de posesión

del bien, lo que habilitó a retomar el proceso de definiciones político-presupuestales para las refacciones y mantenimientos requeridos.

La fachada del edificio tiene instaladas medidas de protección contra desprendimientos desde hace más de 10 años (tejido y andamio). A comienzos de 2017 y como resultado de dos incidentes de tránsito, se produjeron dos derrumbes del andamio exterior lo que determinó que con fecha 8 de marzo se resolviera el cierre de las puertas de acceso principal a la DVVM a partir del informe del Servicio de Seguridad Edilicia de la IM, hasta tanto se concretara una solución definitiva. Esto determinó que desde esa fecha se debiera transitar por el edificio de la JDM para acceder a nuestra sede, en un recorrido que presenta diversas limitaciones a la accesibilidad.

En respuesta a esta situación la DVVM ha mantenido una articulación permanente con las autoridades tanto del legislativo como del ejecutivo departamental con el objetivo de encontrar alternativas. Se han resuelto algunas actuaciones vinculadas a proyectos de refacción de fachada, así como temas estructurales internos básicos del edificio, lo que ha dado lugar a la necesidad de una mudanza transitoria de la institución, a fin de permitir el desarrollo de las obras necesarias. A estos fines, la Junta Departamental presentó la posibilidad de dos apartamentos en el centro de la ciudad de Montevideo los que por razones de carácter reglamentario y de espacio no pudieron ser utilizados, estando a la espera de otra alternativa.

EQUIPAMIENTO

La DVVM cuenta para el funcionamiento cotidiano con los insumos, servicios de informática, traslados, limpieza y apoyo logístico brindados por la JDM, manteniendo un muy buen relacionamiento con los funcionarios y funcionarias de la corporación. Además del equipamiento básico aportado por la Junta se ha contado con apoyo de distintos proyectos de cooperación internacional.

En el segundo semestre del año se accedió a la posibilidad de una asistencia técnica para obtención de nuevos equipos tecnológicos con la Cooperación Alemana - GIZ, en el marco del proyecto PROFIO que esa cooperación tiene con la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

En este marco, se recibió en el mes de diciembre, un nuevo equipo informático y una impresora multifunción.

2.6. Transparencia y acceso a la información pública

Durante el año 2017 no se recibieron solicitudes de acceso a la información pública (en el marco de la Ley 18.381). La DVVM remitió oportunamente a la Unidad de Acceso a la Información Pública tanto el informe anual de cumplimiento del derecho de acceso a la información pública (Ley 18.381) correspondiente al período 1/01/2016 - 31/12/2016, así como los informes semestrales relativos a la clasificación de información reservada.

Durante el presente año la DVVM realizó un análisis de su sitio web a fin de identificar las modificaciones necesarias en cuanto a estructura y contenidos en concordancia con normativa vigente en materia de transparencia y acceso a la información, previéndose avanzar en la reestructura de su sitio web en el año 2018.

Gestión institucional de asuntos

La gestión institucional de la demanda recibida por la DVVM se rige por el Decreto 34.844 de la Junta Departamental de Montevideo, el cual determina su ámbito de competencia, y en su artículo 14º estipula 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.

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 fortalece año a año con la consolidación de una dinámica de atención que pretende responder al segundo objetivo del Plan Estratégico de la DVVM: *«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»*. El fortalecimiento permanente del proceso de admisión y gestión de asuntos se basa en tres pilares que se han desarrollado y se sostienen en el acontecer institucional:

- La coordinación permanente de la tarea de admisión y gestión, con capacitación, sostén y seguimiento realizado por un funcionario especialmente designado para este rol.
- Reuniones semanales de equipo para la presentación, discusión, análisis y resolución de procedimientos, supervisión colectiva de respuestas y plazos en cada asunto.
- Un Protocolo de Actuación Defensorial que se ha consolidado en el año 2017, y que agiliza los procedimientos clarificando a la vez la pertinencia de cada resolución parcial o final.

3.1.1. Atención a la ciudadanía



El Área Atención a la Ciudadanía es la responsable del cumplimiento del objetivo antes planteado, y según la especificidad de cada asunto podrá



Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo.

responder con una o más de las actuaciones previstas en el Protocolo de Actuación 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 com-

prendidas, 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 DVVM. 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 tres sub-áreas que actúan según cada momento: Admisión de asuntos, Gestión de reclamos y Mediación. La primera es la que recibe el conjunto de asuntos que ingresan y determina el tipo según el servicio demandado: *consulta departamental o no departamental, reclamo departamental o no departamental y propuesta*³. En determinadas ocasiones, la propia complejidad del asunto lleva a que esta categorización cambie a partir del análisis e inicio de la gestión del caso.

Se entiende por *consulta* todo asunto que genere una actuación de la DVVM 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 de 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. Por ello la gestión de un *reclamo no departamental*, implica en general la articulación y diálogo con diversos organismos frente a los cuales la DVVM realiza propuestas y sugerencias de intervención conjunta para dar respuestas integrales.

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

3.1.2. Asuntos Ingresados en 2017

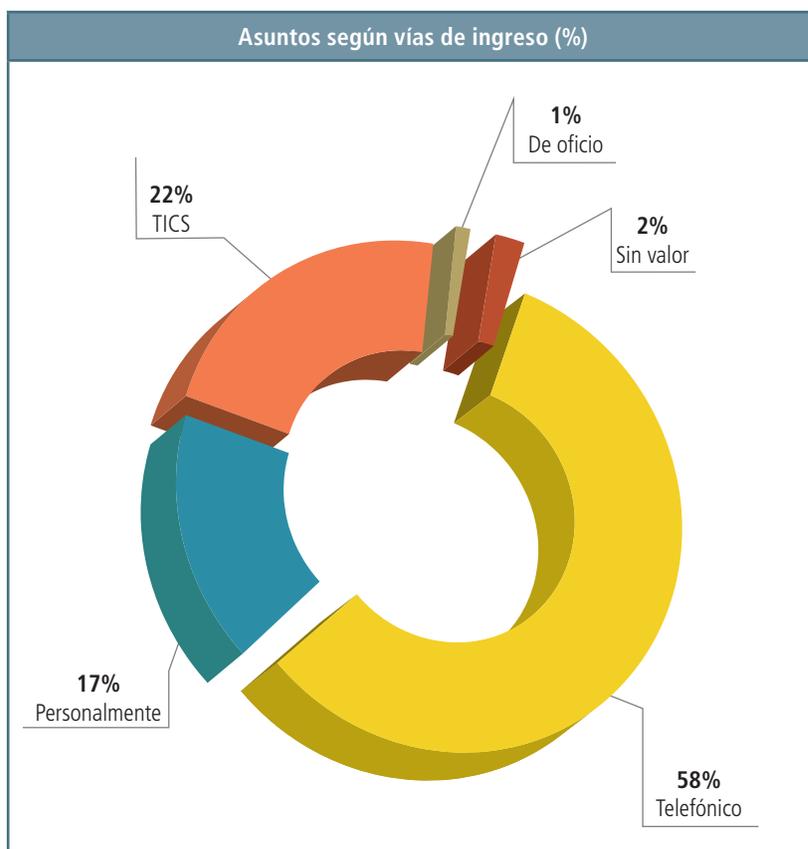
Desde el inicio de la gestión de la DVVM se han atendido 15.899 asuntos, de los cuales 1.114 ingresaron durante el año 2017, cantidad que supera los asuntos ingresados en el 2016. La información surge de la acumulación de los informes anuales que han sido elaborados con datos

obtenidos en forma manual los primeros años y a través de la utilización y profundización del Sistema de Información Defensorial (SID), principalmente a partir del año 2009.

VÍAS DE INGRESO

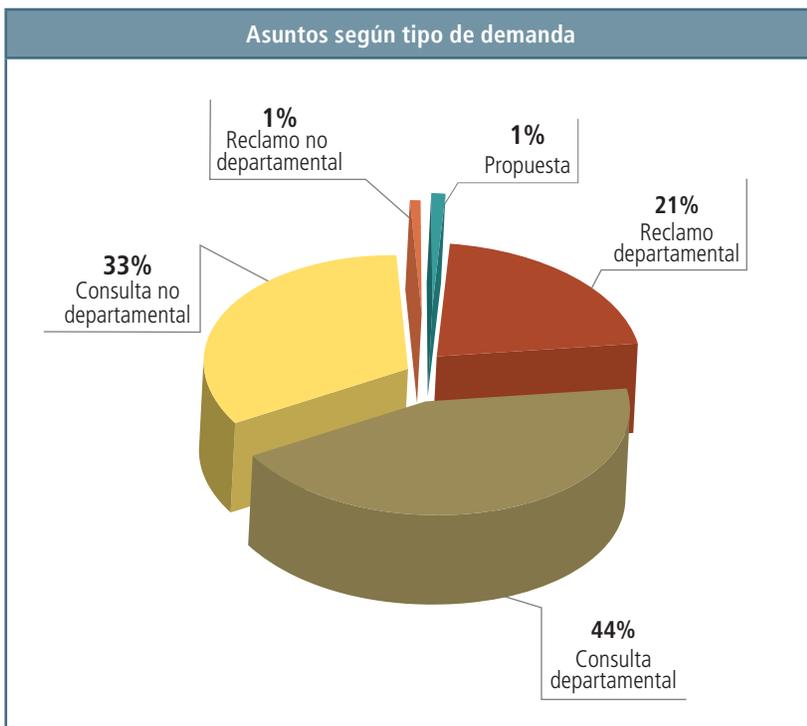
Se facilita el ingreso de asuntos por parte de la ciudadanía por varias vías: presencial, telefónicamente (incluye línea gratuita), por correo electrónico, a través de la página web que cuenta con un formulario en línea o utilizando las redes sociales Twitter y Facebook.

Como en años anteriores, la vía más utilizada para el ingreso de asuntos ha sido la telefónica, seguida por la demanda que ingresa vía digital (correo electrónico, internet y facebook), y en tercer lugar la vía presencial.



TIPO DE DEMANDA

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



Asuntos según tipo de demanda		
Tipo de Asunto	Cant.	(%)
Reclamo departamental	237	21
Consulta departamental	483	44
Consulta no departamental	369	33
Reclamo no departamental	12	1
Propuesta	13	1
Total	1114	100
Mediación	91	

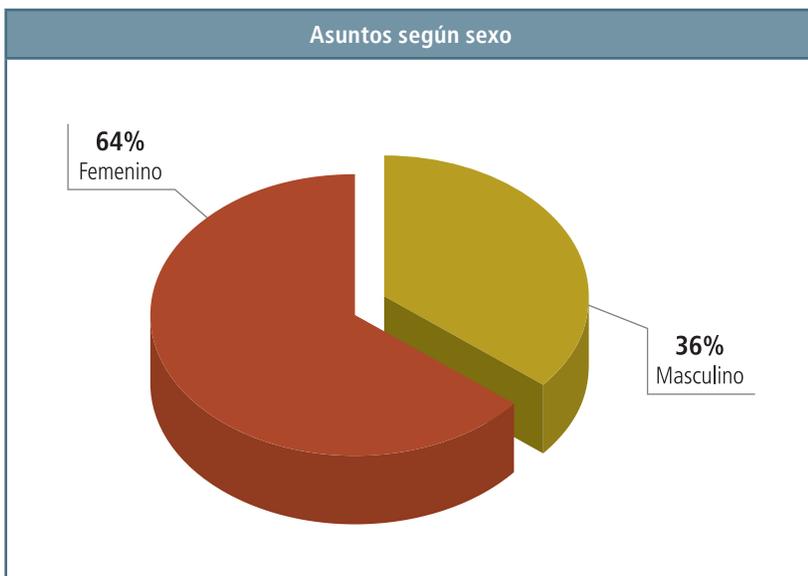
Comparativamente, ingresaron 65 asuntos más que el 2016, siendo 60 de ellos Reclamos Departamentales lo que implica un crecimiento de 33% de este tipo de asunto, que es el que requiere una gestión más compleja del universo de asuntos recibidos.

Una característica del año 2017 es la instalación de Mediación Comunitaria como una propuesta de la DVVM a aquellos asuntos cuya problemática requería una gestión de conflictos de convivencia más que gestión y articulación por procedimientos y aplicación de normativa del gobierno departamental y gobiernos municipales. Es así que, de las consultas recibidas, en 91 situaciones se ofreció esta metodología de trabajo donde la participación y el compromiso de quien reclama es fundamental. Lo trabajado con esta herramienta se informa al final del presente capítulo.

POBLACIÓN DEMANDANTE SEGÚN SEXO

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 el análisis de la demanda y la planificación de estrategias. Paulatinamente se fue diversificando la clasificación de los asuntos ingresados al SID, y se entendió que a efectos de facilitar el diálogo en la atención (principalmente telefónica), no era posible continuar con la recolección de todos los indicadores que formaron parte del formulario original, y en consecuencia no en todos los asuntos se registra esta información. De todas formas, de los datos arrojados por el 68% de los asuntos que sí registran esta información, encontramos que la mayoría de las personas que acuden a la DVVM son mujeres, perfil que se repite prácticamente todos los años de ejercicio institucional (ver gráfica siguiente).

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



TEMÁTICAS DEMANDADAS

Sobre el ordenamiento y clasificación de las temáticas demandadas presentamos la nueva clasificación adoptada desde el año 2016, la cual será ingresada en el SID a mediano plazo, y que es resultado de un proceso pormenorizado de análisis y trabajo colectivo liderado por un equipo designado para tal tarea.

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. Como se observará más adelante, la prioridad de temas varía según el universo de asuntos ingresados en la institución respecto a aquellos que se configuran como reclamos departamentales y que implican una gestión particular frente a los servicios del gobierno departamental y gobiernos municipales de Montevideo.

Los principales temas reclamados han sido integrados como prioritarios en el Plan Estratégico de la DVVM y se describen en el anexo del presente informe.

Los temas que se presentan a continuación incluyen como subtemas diversas situaciones vinculantes y que describen la demanda específica de quienes acuden a la DVVM. Lo que sigue es la definición de las temáticas:

- **ACCESO A LA INFORMACIÓN:** solicitudes de acceso a la información pública.
- **ALUMBRADO PÚBLICO:** falta de alumbrado público, reposición de columnas y focos.
- **ARBOLADO:** solicitudes de corte de raíces, zanqueo, poda y extracciones.
- **ATENCIÓN AL PÚBLICO:** denuncias por la calidad de la atención en servicios.
- **CONTAMINACIÓN ACÚSTICA:** actividades de esparcimiento (festejos, pubs/bares/restaurantes, espectáculos públicos, recitales), actividades sociales y religiosas, establecimientos comerciales e industriales (herrerías, carpinterías, marmolerías, etc.), alarmas (de vehículos, inmuebles y garajes), obras de construcción, vibraciones, otros.
- **CONVIVENCIA:** problemas de convivencia por animales ruidosos o peligrosos (aproximadamente el 30%), ruidos molestos por actividades domiciliarias, violencia, etc.
- **DISCRIMINACIÓN:** denuncias de discriminación por origen étnico-racial, edad, religión, género, orientación sexual, discapacidad, migración, obesidad, etc.
- **EDIFICACIONES:** fincas abandonadas, obras irregulares/edificación inapropiada, seguridad edilicia, humedades/fisuras, co-propiedad y medianería.
- **ESPACIOS PÚBLICOS:** plazas, parques y áreas verdes, alumbrado, ocupación de espacio público, accesibilidad, veredas.
- **FERIAS:** solicitudes de traslados de ferias vecinales, control de reglamento, limpieza.
- **GESTIÓN COMERCIAL:** habilitación de locales comerciales e industriales, venta callejera.

- **IMPUESTOS Y TRIBUTOS:** contribución inmobiliaria, tributos domiciliarios, tributos comerciales/mercantiles, tarifa de saneamiento, patente de rodados.
- **JUSTICIA:** solicitudes de información por asesoría jurídica gratuita.
- **LIMPIEZA:** contenedores, recolección de residuos/barrido, basurales endémicos, residuos no domiciliarios, sanciones por residuos.
- **MEDIO AMBIENTE:** calidad del aire (hollín, humo, olores, partículas y gases), calidad del agua (vertido de desechos a corrientes de agua), calidad del suelo (vertido de desechos al suelo), educación ambiental.
- **NECRÓPOLIS:** mantenimiento de cementerios, procedimientos de reducción, gestión de restos humanos en general.
- **POLÍTICAS SOCIALES Y CULTURA:** personas adultas mayores, juventud, infancia, género, diversidad sexual, afrodescendientes, discapacidad, vivienda, educación física y recreación, promoción y/o gestión cultural.
- **PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS:** problemas de alquileres, productos con fallas, servicios inadecuados, etc.
- **SALUD Y SALUBRIDAD:** roedores, insectos y plagas; acumulación de residuos en inmuebles, predios sin higiene, insalubridad por tenencia de animales, regulación alimentaria.
- **SANEAMIENTO:** mantenimiento (obstrucción boca de tormenta, rotura de colector, obstrucción de cunetas), solicitud de obra nueva (conexión al saneamiento, solicitud cunetas o boca de tormenta), aguas servidas en la vía pública y/o predios privados.
- **SEGURIDAD:** vandalismo, actividades delictivas.
- **TRÁNSITO:** señalamiento, vigilancia de tránsito, registro de vehículos, sanciones de tránsito, estacionamiento tarifado.
- **TRANSPORTE PÚBLICO:** ómnibus, taxis y remises, transporte de escolares, transporte turístico.
- **VIALIDAD:** mantenimiento o solicitud de obra nueva (bacheo, pavimentación o balasto, lomo de burro, etc.)

- VIVIENDA: asentamientos, desalojos, búsqueda de alternativas de vivienda, pensiones.

Temas de los asuntos ingresados en 2017		
	Cant.	(%)
Convivencia	279	19,9
Contaminación acústica	172	12,2
Edificaciones	155	11
Otros	113	8
Limpieza	95	6,7
Arbolado	63	4,5
Espacios públicos	62	4,4
Vivienda	57	4,2
Productos bienes y servicios	52	3,7
Sin información	52	3,7
Tránsito	50	3,6
Saneamiento	43	3,1
Vialidad	30	2,1
Ferías	30	2,1
Salud y salubridad	27	1,9
Alumbrado público	26	1,8
Transporte	25	1,8
Impuestos y tributos	24	1,7
Medio ambiente	21	1,5
Seguridad	17	1,2
Discriminación	9	0,6
Gestión comercial	4	0,3
	1406	100

Temas de los reclamos ingresados en 2017		
	Cant.	(%)
Limpieza	41	15,5
Edificaciones	27	10,2
Contaminación acústica	25	9,5
Arbolado	23	8,7
Saneamiento	21	8

Temas de los reclamos ingresados en 2017		
	Cant.	(%)
Tránsito	19	7,3
Alumbrado público	16	6,1
Espacios públicos	13	4,9
Transporte	11	4,2
Impuestos y tributos	11	4,2
Vialidad	10	3,8
Vivienda	10	3,8
Salud y salubridad	8	3,1
Medio ambiente	6	2,3
Ferías	6	2,3
Convivencia	5	1,9
Seguridad	3	1,1
Discriminación	3	1,1
Gestión comercial	2	0,8
Otros	2	0,8
Sin información	1	0,4
	263	100

La diferencia existente entre la cantidad de asuntos y de reclamos analizados por temáticas, refiere a que en varias situaciones un mismo asunto involucra más de una temática a resolver. La categoría OTROS, de gran ocurrencia, refiere a situaciones no vinculadas a la gestión del gobierno departamental o de los municipios de Montevideo, y que no tienen al momento de su ingreso en el SID una categorización específica, como por ejemplo situaciones judiciales o a judicializar, perjuicios por efectos climáticos, abuso de autoridad, sistemas de cobro en pensiones, problemas de relacionamiento familiar, problemas en relación a personas en situación de calle, reglamentos de convivencia, solicitudes de información, etc.

TEMÁTICAS SEGÚN SEXO DE QUIEN DEMANDA

Temas de los reclamos por sexo (%)		
	Masculino	Femenino
Limpieza	31	69
Edificaciones	44	56

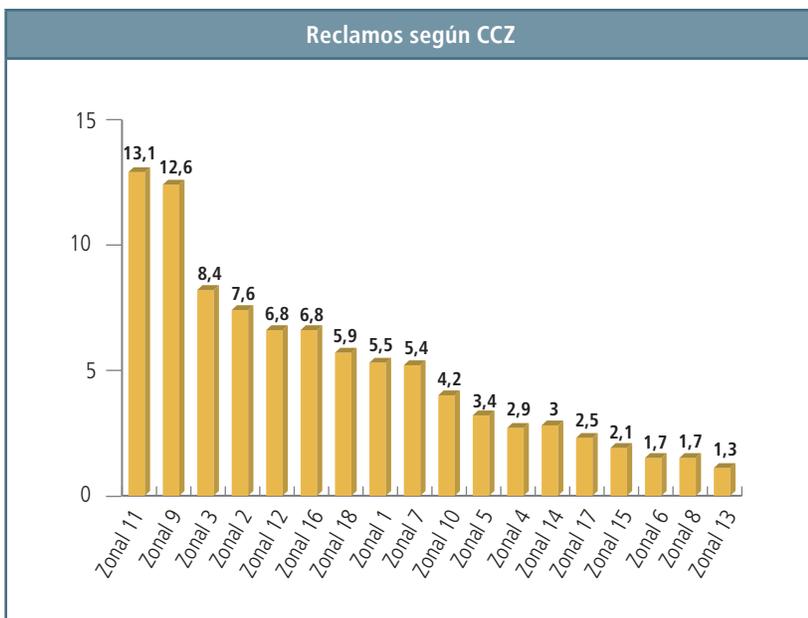
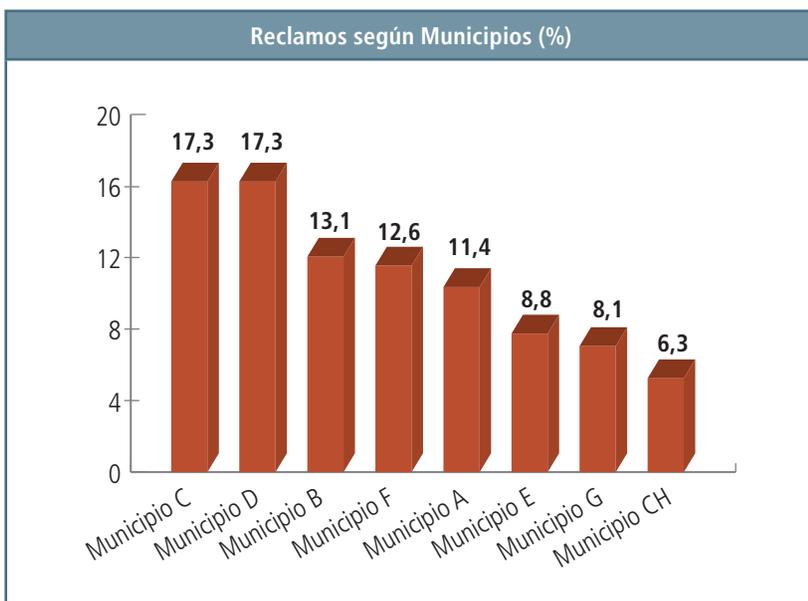
Temas de los reclamos por sexo (%)		
	Masculino	Femenino
Contaminación acústica	52	48
Arbolado	39	61
Saneamiento	35	65
Tránsito	78	22
Alumbrado público	44	56
Espacios públicos	42	58
Transporte	38	63
Impuestos y tributos	20	80
Vialidad	50	50
Vivienda	20	80
Salud y salubridad	50	50
Medio ambiente	50	50
Ferías	50	50
Convivencia	50	50
Seguridad	67	33
Discriminación	100	0
Gestión comercial	0	100
Otros	50	50

La tendencia de temáticas presentada mayoritariamente por hombres y por mujeres se mantuvo en relación a lo sucedido en la mayoría de los años anteriores, con una prevalencia de demanda de mujeres en temáticas más asociadas a la vivienda y su cercanía como ámbito de reproducción social (vivienda, limpieza, arbolado, saneamiento, impuestos), encontrando mayoría de demanda de hombres en temáticas más vinculadas al ámbito más público como tránsito y seguridad.

UBICACIÓN TERRITORIAL DE LA DEMANDA

La variable territorial de los reclamos gestionados refiere a la ubicación de la actividad, servicio o hecho denunciado (local comercial/industrial, feria, árbol, deuda, problema de limpieza, etc.), y no a la competencia directa de los Municipios de Montevideo en su resolución. La información que sigue, por lo tanto, nos permite conocer la ubicación territorial de

los asuntos ingresados, cuya resolución implica a los más variados servicios tanto de los Municipios como del gobierno departamental central.



Reclamos Según CCZ - Municipios		
	Cant.	(%)
Municipio A	27	11,4
Zonal 14	7	3
Zonal 17	6	2,5
Zonal 18	14	5,9
Municipio B	31	13,1
Zonal 1	13	5,5
Zonal 2	18	7,6
Municipio C	41	17,3
Zonal 3	20	8,4
Zonal 15	5	2,1
Zonal 16	16	6,8
Municipio CH	15	6,3
Zonal 4	7	2,9
Zonal 5	8	3,4
Municipio D	41	17,3
Zonal 10	10	4,2
Zonal 11	31	13,1
Municipio E	21	8,8
Zonal 6	4	1,7
Zonal 7	13	5,4
Zonal 8	4	1,7
Municipio F	30	12,6
Zonal 9	30	12,6
Municipio G	19	8,1
Zonal 12	16	6,8
Zonal 13	3	1,3
Sin Información	12	5,1
Total	237	100%

De la información obtenida sobre la ubicación territorial de los asuntos a resolver, encontramos que 12 reclamos no tienen esta información. A nivel informático no contamos aún con la herramienta que facilite identificar estos formularios. Éste es uno de los elementos que están incluidos en el plan de reformulación y mejoramiento del SID.



ESTADO DE LA GESTIÓN DE ASUNTOS

Se informa sobre el estado de gestión de los asuntos según datos obtenidos en el SID el último día hábil del ejercicio:

- Al culminar el año 2017, se encuentran 92 Asuntos en gestión, de los cuales 76 son reclamos departamentales, 2 son reclamos no departamentales, 12 son consultas departamentales, 2 consultas no departamentales. Cuatro de los reclamos departamentales fueron ingresados en el año 2015 y ocho en el 2016, situaciones que por la complejidad se mantienen por protocolo con plazos mayores al año estipulado para la conclusión.
- De los 237 Reclamos ingresados en el 2017, 173 se encuentran concluidos lo que implica el 73% del universo ingresado en el año.

Nivel de conclusión de los temas reclamados en 2017			
	Cant.	En gestión %	Concluidos %
Limpieza	41	29	71
Edificaciones	27	30	70
Contaminación acústica	25	28	72
Arbolado	23	22	78
Saneamiento	21	10	90
Tránsito	19	16	84
Alumbrado público	16	31	69
Espacios públicos	13	38	62
Transporte	11	45	55
Impuestos y tributos	11	36	64
Vialidad	10	30	70
Vivienda	10	40	60
Salud y salubridad	8	0	100
Medio ambiente	6	33	67
Ferías	6	67	33
Convivencia	5	0	100
Seguridad	3	33	67
Discriminación	3	33	67
Gestión comercial	2	0	100
Otros	2	50	50

Según los datos que presenta la tabla que antecede, surge que las temáticas de Saneamiento, Tránsito y Arbolado son las que presentan mayor cantidad de reclamos concluidos, y que las temáticas Ferias, Transporte y Vivienda son las de menor porcentaje de conclusión. Es importante aclarar que los reclamos que se mantienen en gestión podrían ser los ingresados en los últimos meses del año y por tanto encontrarse aún en los tiempos previstos por el Protocolo Defensorial para su gestión, y a su vez, que la conclusión de un asunto no implica que la problemática fuera resuelta. Como se planteó previamente, el cierre puede darse por resolución, constatación de actuaciones por parte de la autoridad competente, desistimiento o inacción por parte de la persona interesada, entre otros.

La resolución definitiva de cada asunto o reclamo depende siempre de la acción que el gobierno departamental o gobiernos municipales de Montevideo desarrollen, lo que podrán ser por respuesta a la orientación, articulación, sugerencia o recomendación realizada por la DVVM, u otras vías que la administración considere.

Se continúan gestionando situaciones que, no siendo reclamos departamentales, requieren de una gestión específica que implica coordinaciones y articulaciones con distintos organismos con competencia parcial en la temática y es necesaria para su resolución una actuación conjunta. Durante el año 2017 se gestionaron 12 **reclamos no departamentales** —11 de los cuales se encuentran concluidos—, por diversas temáticas: problema de convivencia y salud mental, discriminación para circular en ámbitos privados (shopping), mordedura de perro, caballos en vía pública, actividades reguladas por organismos públicos de nivel nacional, aforo de SUCIVE, etc.

3.1.3. Asuntos gestionados con Mediación Comunitaria

El año 2017 es sin dudas el ejercicio en el cual la Mediación Comunitaria se instaló como herramienta de gestión de asuntos con una impronta que fue posible por el fortalecimiento del Programa de Mediación Comunitaria, con la consolidación de un equipo voluntario con formación específica para el desarrollo de la tarea.

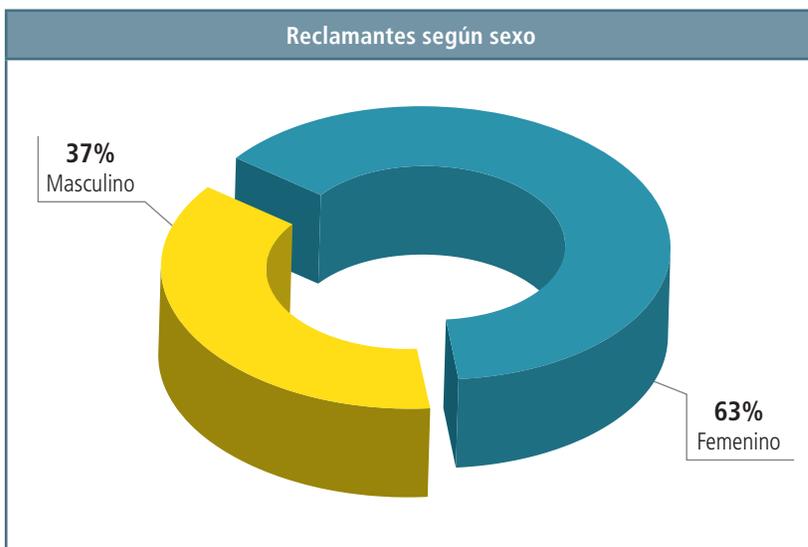
El trayecto recorrido por la DVVM durante varios años desde las primeras acciones vinculadas a esta temática, la continuidad de oportunidades de capacitación tanto interna como externa, la difusión y sensibilización generando una demanda concreta, el acercamiento y articulación tanto a nivel interinstitucional como territorial, dieron lugar a la consolidación de un servicio de Mediación Comunitaria para la búsqueda de resolución de los conflictos planteados ante la institución por parte de la ciudadanía.

En nuestra tarea cotidiana atendemos consultas y reclamos en gran medida asociados a la vulneración de derechos humanos. En los últimos años se aprecia un aumento en el número de consultas sobre situaciones de conflictos derivados de la convivencia. Históricamente y desde su apertura hace once años, la DVVM atiende asuntos que, más allá de lo exigible para su resolución al gobierno local, llegan por sus dificultades de resolución efectiva e involucran conflictos que potencialmente podrían ser resueltos por instancias de mediación comunitaria: contaminación sonora, tenencia responsable de animales, copropiedad, sanidad y salubridad por humedades y vertimientos de aguas servidas, perjuicios materiales entre propiedades linderas, etc. Todos estos temas además son demandados prevalentemente por mujeres, quienes duplican la demanda respecto de los hombres. En función de esta situación se entendió importante incorporar la herramienta de la mediación comunitaria como facilitadora de la recuperación de la convivencia pacífica, como mecanismo para facilitar el diálogo, reflexionar sobre las propias conductas, actitudes y comportamientos, generar acuerdos, propiciar la generación de propuestas por parte de las propias personas involucradas que contribuyan a la solución de la problemática instalada y evitar futuros desacuerdos o conflictos.

Es así que, principalmente aquellos asuntos que no se gestionaban por medio de una articulación con los gobiernos municipales o gobierno departamental de Montevideo como Reclamos Departamentales, fueron propuestos para la mediación comunitaria.

En este marco se atendieron 58 asuntos donde fue aceptada la posibilidad de mediación. Estas situaciones ingresan como asuntos, que inicialmente figuran como consultas en su mayoría, y son gestionadas con esta metodología, mejorando y potenciando la capacidad de respuesta

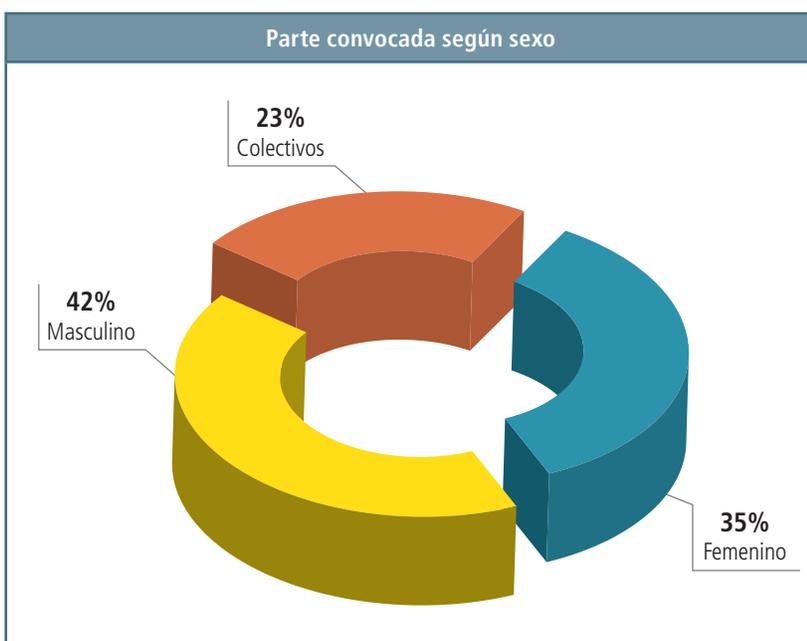
institucional, en tanto eran asuntos anteriormente derivables a otras instituciones, o que no encuentran alternativas en otros recursos institucionales de Montevideo. Lo diferencial de la propuesta es el trabajo en territorio facilitando la participación y el reconocimiento de la particularidad de lo local en las situaciones abordadas, y se realizan visitas y reuniones en las cercanías de los domicilios. Otro elemento diferencial, es que la intervención se realiza por parte de un equipo que además de haber sido capacitado por la propia DVVM en estos años de trabajo en la temática, está integrado por dos funcionarias propias y ocho voluntarias y voluntarios que trabajan en forma sistemática y coordinada con un protocolo específico, reuniones periódicas de coordinación, y mantenimiento de espacios de capacitación y análisis de situaciones.



De las personas que aceptan la propuesta de la DVVM para la realización de una mediación comunitaria, dos tercios son mujeres que plantean dificultades en la resolución de un asunto: 47% con alguien del sexo masculino, 39% con alguien de sexo femenino y 14% con un colectivo (organización social, comercio, etc.). El otro tercio son hombres que presentan dificultades de resolución de asuntos: 38% con colectivos (organizaciones, comercios), 33% con personas del sexo masculino, y 29% con personas del sexo femenino.

Relación entre sexo de reclamante y la parte convocada				
		Sexo parte convocada (%)		
		Femenino	Masculino	Colectivo
Femenino	63%	39	47	14
Masculino	37%	29	33	38

En términos generales, la parte convocada por todas las personas que aceptan mediación en la DVVM, corresponde en un 42% a hombres, el 35% a mujeres y el 23% a colectivos:



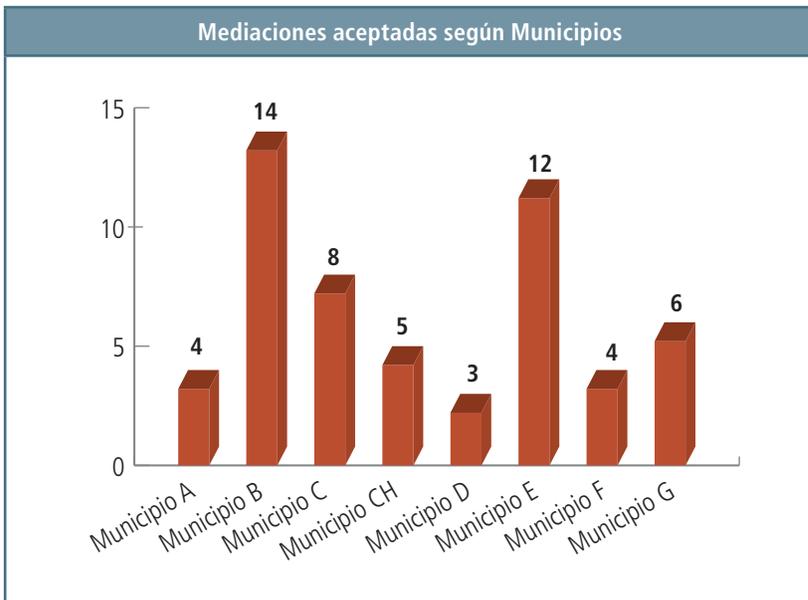
De las 58 situaciones que han aceptado mediación, al culminar el año se encuentran en gestión seis de ellas, en tránsito por distintas etapas del proceso.

Las temáticas más vinculadas al ofrecimiento de la mediación comunitaria son las siguientes:

- 21% Medianerías y humedades, con perjuicios a la propiedad y habitabilidad del hogar.

- 19% Contaminación Acústica, principalmente asociada al ensayo de instrumentos musicales, volumen de la música, etc.
- 19% Tenencia responsable de animales y los problemas de contaminación acústica e higiene asociados.
- 15% Convivencia. Problemas en la convivencia cotidiana y falta de diálogo para la resolución de temas varios.

A continuación se presenta un gráfico que muestra la distribución de las mediaciones realizadas en los distintos municipios. Como se evidencia en el mismo, los municipios con mayor número de mediaciones, son aquellos con los que se ha venido trabajando de manera particular y en los que se cuenta con mediadores y mediadoras voluntario/as (B y E), lo que refuerza el desafío de intensificar esta presencia en territorio en el conjunto de los ocho municipios.



El servicio de Mediación Comunitaria ha tomado un impulso de gran relevancia en la atención de los asuntos ingresados a la DVVM durante el año 2017, lo que ha implicado el diseño y puesta a prueba de los elementos de registro, seguimiento e información, por lo que los datos

aquí presentados son los posibles a ser compartidos al culminar el año. Durante el 2018 se revisará la pertinencia y reformulación en caso de ser necesario, a fin de ajustar la transparencia de la gestión del Programa de Mediación Comunitaria.

3.1.4. Recomendaciones y Sugerencias

Las recomendaciones y sugerencias están definidas en el Protocolo Defensorial como actuaciones de carácter específico que formalizan los aportes de la DVVM al gobierno departamental y gobiernos municipales de Montevideo en el marco de los resultados de la gestión de asuntos. Se presentan situaciones que por su complejidad no son de fácil resolución en la coordinación y articulación directa con funcionarias y funcionarios de los servicios involucrados. En estos casos desde la DVVM se profundiza en el conocimiento de la problemática y en el análisis de alternativas, con el fin de presentar propuestas de solución ante las autoridades competentes, desde una perspectiva de derechos humanos. Ambas herramientas están descriptas en el Protocolo Defensorial.

RECOMENDACIONES. En el año 2017 se presentaron seis Recomendaciones:

- **Recomendación N° 103/2017** presentada el 4 de mayo al Secretario General de la Intendencia de Montevideo Sr. Fernando Nopitsch, en relación a un basural endémico sito en Simón del Pino entre Aparicio Saravia y Leandro Gómez. Se recomendó «que esa División analice en profundidad las posibilidades de mitigación o erradicación del basural endémico ... y den una respuesta definitiva a quienes reclaman; que coordine con la Unidad de Respuesta Inmediata posibles actuaciones conjuntas a efectos de su solución; que se adopten mecanismos que permitan identificar y sancionar a las personas responsables de los vertidos de residuos así como a las personas titulares del inmueble a fin de exigir el cumplimiento de las obligaciones de conservación del mismo en condiciones idóneas de higiene, salubridad y seguridad». **EN GESTIÓN.**
- **Recomendación N° 104/2017** presentada el 4 de setiembre a la Directora de Desarrollo Urbano Arq. Silvana Pissano y a la Alcaldesa

del Municipio D Sra. Sandra Nedov, acerca del proyecto de apertura de la calle Río Guayas vinculado a un realojo y a las condiciones de salubridad de viviendas de la zona, reclamo presentado frente a la Defensoría por vecinos y vecinas del entorno. Se recomendó «que en el marco de las competencias que correspondan a cada ámbito del gobierno departamental y municipal, se tomen las medidas necesarias a fin de que se concrete la apertura de la calle Río Guayas, con el fin de aportar a una mejora de la calidad de vida en términos de salud, salubridad, medio ambiente, seguridad, acceso a servicios y movilidad de todas las personas que actualmente viven y transitan en esta zona». **EN GESTIÓN.**

- **Recomendación N° 105/2017** presentada el 5 de octubre al Director de Desarrollo Ambiental Ing. Fernando Puntigliano, en relación al SIME. Se recomendó «Que se asignen los recursos humanos, técnicos y logísticos necesarios para garantizar la capacidad del Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas de llevar adelante de manera oportuna y eficiente las tareas que tiene asignadas. Que se contemple la diversidad de áreas de competencia del Servicio y la necesidad de tener disponibilidad durante 24 horas todos los días de la semana para el ejercicio de la responsabilidad de control de las actividades comerciales, industriales y sociales en todo el territorio de Montevideo.» **EN GESTIÓN**
- **Recomendación N° 106/2017** presentada el 13 de octubre al Pro Secretario General de la Intendencia de Montevideo Sr. Christian Di Candia, para la elaboración e implementación de un marco normativo que regule los lavaderos de autos en la vía pública. Se recomendó «Que se diseñe e instrumente en forma efectiva y en el menor plazo posible un marco normativo que permita regular y efectuar los controles pertinentes sobre esta actividad, atendiendo a los derechos y garantías de todas las personas involucradas y al uso igualitario del espacio público, lo que contribuirá al mejor desempeño de la gestión departamental y municipal en la temática.» **EN GESTIÓN.**
- **Recomendación N° 107/2017** presentada el 27 de octubre al Intendente de Montevideo Ing. Daniel Martínez y a la Alcaldesa del Municipio D Sra. Sandra Nedov, sobre realojo de asentamiento y

apertura del Camino Antares en territorio del zonal 10 de Montevideo. Se recomendó «Que la Intendencia de Montevideo, en articulación con los organismos con competencia en la materia, concrete en el menor plazo posible una solución habitacional que dignifique la vida de las 38 familias que integran el asentamiento Antares. Que se proyecte y ejecute la apertura del camino Antares habilitando la conectividad Este-Oeste y manteniendo el carácter de suelo rural productivo». **EN GESTIÓN.**

- **Recomendación N° 108/2017** presentada el 8 de diciembre ante el director del Dpto. de Movilidad Sr. Pablo Inthamoussu y el Director de Relaciones Internacionales y Cooperación Sr. Nelson Fernández, acerca de la reserva de estacionamiento público de Oficinas Consulares a Cargo de Cónsules Honorarios. Se recomendó «que se tomen las medidas pertinentes para garantizar la igualdad de condiciones y de trato a todas las Oficinas Consulares Distritales a cargo de Cónsules Honorarios.» **EN GESTIÓN.**

En cuanto a Recomendaciones presentadas en el año 2016 e incluidas en detalle en el informe respectivo así como en la página web, se informa la temática y la respuesta obtenida durante el 2017:

- **Recomendación N° 100/2016.** Afectaciones al entorno por parte de empresa destinada a venta y depósito de hierros. En función del expediente generado por la Recomendación presentada por la Defensoría se desencadenaron nuevas acciones por lo que se mantiene el seguimiento. **EN GESTIÓN.**
- **Recomendación N° 101/2016.** Espectáculos públicos y situaciones asociadas a desigualdad de género. **ACEPTADA.**
- **Recomendación N° 102/2016.** Cartelería de instalación irregular en suelo rural. **ACEPTADA.**

SUGERENCIAS. En el año 2017 se presentaron 4 Sugerencias:

- **Sugerencia N° 21/2017** presentada el 7 de abril ante el Director División Promoción Económica Sr. Ricardo Posada, acerca de un espacio de intercambio para fortalecer el trabajo vinculado a las ferias vecinales. Se sugirió «generar un espacio de intercambio de infor-

mación y construcción colectiva de propuestas en torno a las ferias alimentarias de Montevideo y sus periferias con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la política específica, convocando a la totalidad de los actores involucrados: IM, Municipios, Junta Departamental, Concejos Municipales y Vecinales, ADECO, Asociación de Feriantes y Unión de Vecinos de Ferias y Periferias». **EN GESTIÓN.**

- **Sugerencia N° 22/2017** presentada el 23 de mayo ante el Pro Secretario General de la Intendencia de Montevideo Sr. Christian Di Candia, en seguimiento a un oficio recibido de la INDD.HH. y Defensoría del Pueblo vinculado a un asunto presentado por UCRUS sobre el proyecto de eliminar los carros con tracción a sangre para la recolección de residuos por parte de clasificadore/as. Habiendo tomado conocimiento la Defensoría de que la Unión de Clasificadores sería recibida por la IM, retomando lo planteado en comunicaciones anteriores sobre el aporte fundamental que hacen los clasificadores en el proceso global de la gestión de residuos, que son actores esenciales en la toma de decisiones sobre los mecanismos de clasificación, que su vinculación con los residuos está asociada a temas de ambiente y de sobrevivencia individual, familiar y colectiva, la DVVM sugirió que el espacio de intercambio «se mantenga de manera permanente y formal en tanto mesa de negociación» así como que «en la búsqueda de los mejores mecanismos para sustituir la tracción a sangre, se respete la voluntad de los clasificadores y las clasificadoras por el destino y bienestar de sus animales, y se priorice la inclusión social y productiva de este sector de la sociedad». **ACEPTADA.**
- **Sugerencia N° 23/2017** presentada el 23 de junio ante la Directora de Tránsito Mariela Baute, acerca del control de alarmas contra robos en vehículos. Se sugirió «que se analice la adopción de medidas para la prevención del ruido molesto ocasionado por las alarmas, así como para efectivizar los mecanismos de fiscalización establecidos en la Resolución vigente sobre la materia. En tal sentido, esta institución propone que se considere la posibilidad de incorporar en los controles periódicos y obligatorios de Inspección Técnica Vehicular (ITV) la verificación de las condiciones asociadas a tiempo de emisión, secuencia de repetición y niveles de emisión de las alarmas instaladas en los vehículos. Por su parte, que se considere otorgar

facultades para el control de las alarmas al cuerpo inspectivo de la División Tránsito - Servicio de Vigilancia, dado que estos funcionarios y funcionarias por sus tareas en la vía pública estarían en condiciones de determinar las circunstancias establecidas en la resolución vigente, sin desmedro de la actuación que les compete a otras áreas de la Intendencia». **EN GESTIÓN.**

- **Sugerencia N° 24/2017** presentada el 3 de noviembre ante Director del Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas (SIME) Ing. Raúl Draper sobre Contaminación Acústica. Se sugirió «Se realice una prueba de funcionamiento a la empresa a fin de comprobar si los ruidos provocados por la maquinaria, el equipamiento y otras acciones de la operativa que se realiza en sus instalaciones exceden los máximos permitidos por la normativa departamental con la consiguiente afectación a la salud, tranquilidad y reposo de las personas que habitan la vivienda lindera». **EN GESTIÓN.**

En cuanto a Sugerencias presentadas en el año 2016 e incluidas en detalle en el informe respectivo así como en la página web, se informa la temática y la respuesta obtenida durante el 2017:

- **Sugerencia N° 14/2016.** Lavaderos en la vía pública. **NO ACEPTADA.**
- **Sugerencia N° 19/2016.** Nombramiento de representante de la Intendencia de Montevideo ante Comisión Departamental de CO-TRYBA e identificación de lugares para relocalización de animales. **ACEPTADA PARCIALMENTE.**
- **Sugerencia N° 20/2016.** Mantenimiento de veredas en paradas de ómnibus por parte de la Intendencia y reparación de la vereda que originó el reclamo. **ACEPTADA PARCIALMENTE.**

3.2. Informe Anual

Como prevé el Decreto que rige la DVVM, con fecha 28 de junio la titular de la institución presentó la versión electrónica del Informe Anual a la

Presidenta de la Corporación Sra. Edila Delia Rodríguez, y se entregó el libro impreso a todo el cuerpo del plenario el día 3 de julio.

El 7 de julio se realizó la presentación pública del Décimo Informe Anual de la entonces Defensoría del Vecino de Montevideo en la sede del Museo de las Migraciones con intervenciones del Sr. Intendente de Montevideo, de la Sra. Presidenta de la JDM y de la Defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo.

El evento contó con una amplia y variada participación de autoridades, funcionarias y funcionarios del gobierno departamental (ejecutivo y legislativo), gobiernos municipales y concejos vecinales de Montevideo; autoridades del ejecutivo nacional y del parlamento nacional; Comisionado Parlamentario; integrantes del Consejo Directivo de la INDD.HH. y Defensoría del Pueblo; representantes de organismos de cooperación internacional; organizaciones sociales y educativas de la sociedad civil; empresas de transporte colectivo; representantes de la academia y de partidos políticos.



Presentación del Décimo Informe Anual.

3.3. Sistema de Información Defensorial (SID)

Como informamos cada año, el SID es la principal herramienta de registro, seguimiento e información de la gestión de asuntos en la DVVM, desarrollado como resultado del primer proyecto de cooperación con el que contó la institución al abrir sus puertas. Es una herramienta sustancial en la gestión, en tanto brinda un soporte informático de toda la información de cada uno de los asuntos, de quienes reclaman, de las actuaciones y estrategias desarrolladas, compromisos asumidos, etc. En términos de eficacia permite particularmente ordenar de manera sistemática la información de la gestión de un asunto y el conocimiento instantáneo por parte de los integrantes del equipo en caso de ausencia del o la responsable de éste para dar respuesta a demandas de reclamantes. Por otro lado, es una herramienta imprescindible a la hora de conocer comparativamente la demanda recibida, con la información estadística que orienta acciones de incidencia en políticas públicas, informes temáticos a solicitud de terceros, análisis de temáticas o servicios específicos.

Ha pasado por un proceso inicial de diseño en base a los requerimientos definidos por el equipo de trabajo, y luego por procesos de revisión, evaluación y reformulación de su estructura en la medida que la institución avanzó en la definición de la gestión de los asuntos. Durante el año 2016 se llevó a cabo un proceso de sistematización y planificación de lo que será la fase tres del Sistema de Información Defensorial (SID). En ésta se pretende que el software alcance un nivel de flexibilidad y dinamismo tal que nos permita adaptarlo rápidamente a los cambios y nuevas necesidades de la institución.

Encuentro sobre Sistemas de Registro e Información en la Defensoría del Pueblo de Ecuador

En el mes de mayo de 2017, con la asistencia técnica de la cooperación alemana GIZ en el marco del proyecto PROFIO, la persona referente del SID tuvo la oportunidad de participar, conjuntamente con una representante de la INDD.HH., de un encuentro con la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE) sobre **«La mejora de los Sistemas de Registro e Infor-**

mación» asistiendo a su sede en Quito. En esta oportunidad fue posible conocer las distintas áreas de esta Defensoría para el cumplimiento de sus competencias, y el seguimiento de las distintas dimensiones y procedimientos por los cuales su Sistema de Información se nutre y responde a los distintos requerimientos institucionales. Se realizaron reuniones de intercambio con:

- Dr. Patricio Benalcázar, Defensor Adjunto de DD.HH. y de la Naturaleza
- Dra. Paulina Murillo, Defensora Adjunta de Usuarios y Consumidores
- Paulina Salazar, Directora Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales
- Bismarck Moreano, Coordinador General Defensorial Zonal 9
- Pedro Terán, Analista de Secretaría General
- José Guerra, Director General Tutelar
- Gabriela Hidalgo, Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades
- Fernando Carrillo, Director Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Alberto Coba, Analista de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Nicole Pérez, Coordinadora General de Planificación
- Anita Ortiz, Directora Nacional de Seguimiento y Evaluación
- Edison Chato, Director Nacional de Gestión de Procesos

Del intercambio realizado con la DPE surgieron algunas dimensiones de particular interés, como elementos a ser analizados con mayor profundidad a efectos de verificar la pertinencia de su incorporación en la gestión institucional de la DVVM en general, y en el diseño del Sistema de Información Defensorial en particular. A saber:

- Estandarización de la gestión documental de asuntos ingresados. Rol archivador (virtual y físico).
- Estandarización de procesos/dimensiones de la gestión de asuntos.
- Posible convenio con Servicio de Identificación Civil para migración de datos básicos a partir de documento de identidad.
- Estandarización de asuntos por Derechos Vulnerados. Necesidad de diseño de la matriz de derechos.
- Revisión de recomendaciones por experticia técnico-jurídica previa a la aprobación por parte del Defensor o adjuntías.
- Supervisión y resolución conjunta para el cierre de asuntos (calidad de la gestión).
- Potenciar cruce entre indicadores con fines estadísticos.

Para el trabajo sobre estos tópicos y los ya trabajados previamente por la DVVM se analizaron como insumos posibles:

- Asistencia técnica directa del gobierno de Montevideo. Se inició una articulación con el Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente de la Intendencia de Montevideo por una posible asistencia técnica para la III Fase del SID que permita, una vez obtenida mayor autonomía para modificaciones en el software, contar con recursos especializados aportados por ese servicio. Esto ha quedado en espera de un avance en los derechos de autoría.
- Intercambio con otras experiencias que tengan resueltas las dimensiones de interés para mejorar la proyección de la DVVM (Defensoría de los Habitantes de Costa Rica por ejemplo). Es una dimensión a dar continuidad conjuntamente con la INDD.HH..
- Asistencia técnica para contrato de desarrollador del proyecto que surja del trabajo articulado (DVVM, Intendencia de Montevideo, PROFIO).
- Adquisición de tecnología que potencie y facilite el trabajo de archivo y gestión de asuntos: scanner de última generación y otros elementos a evaluar. Se contó con la asistencia técnica de la Cooperación

Alemana por medio del proyecto PROFIO, que habilitó la compra de un scanner de última generación que permitirá el archivo digital de los documentos asociados a los asuntos que ya forman parte del SID.

Durante el año 2017 se esperaba avanzar con mayor celeridad en la ejecución de esta etapa, en función de que la DVVM tuviera más autonomía para la realización de las modificaciones necesarias. Por ello se iniciaron conversaciones con la empresa que tiene los derechos de autoría sobre el SID, estando aún pendiente la resolución de este aspecto.

Aportes a las políticas públicas de Montevideo

El decreto de creación de la Defensoría establece que deberá «promover 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». Ésta es una tarea que la DVVM realiza mucho más allá de la gestión de los asuntos particulares y que implica investigación y sistematización, trabajo interinstitucional, elaboración de propuestas y sugerencias, entre otras acciones.

4.1 Aportes y articulaciones vinculadas a la gestión departamental y municipal de Montevideo

El organigrama de la institución incluye esta área de trabajo como «Incidencia en Políticas Públicas» y ha sido de intensa actividad desde el comienzo de la institución con varios productos visibles, en particular publicaciones sobre temáticas que la Defensoría ha contribuido a instalar en la agenda departamental además de aportar conocimiento y propuestas sobre líneas de acción.

Asimismo, en el Plan Estratégico 2015-2019, se han priorizado una serie de temas que presentan mayor complejidad para su resolución por parte

de las autoridades competentes. En función de esta complejidad la DVVM se ha planteado realizar aportes para su comprensión y posible resolución.

A continuación, se presentan las temáticas en las que durante 2017 se trabajó de manera particular en diversos espacios, en los temas priorizados en el plan estratégico de la institución (convivencia, migración, no discriminación, contaminación acústica, fincas abandonadas, gestión sustentable de residuos, saneamiento, ferias vecinales y animales⁴ y otros que han ido surgiendo en el desarrollo de la gestión.

4.1.1. Convivencia

Esta es una temática muy significativa para la Defensoría teniendo en cuenta que los reclamos y consultas asociados a problemas de convivencia han estado entre los primeros lugares a lo largo de los años y que la promoción de una buena convivencia es una de las prioridades del gobierno departamental. Asimismo, y según se refleja en nuestro plan estratégico, *«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 2017 se recibieron varias invitaciones para participar de procesos asociados a convivencia y a hacer presentaciones sobre el tema:

- 11 de agosto: lanzamiento de la «Comisión por y para la Paz» del Concejo Vecinal Zonal 2, actividad que tuvo lugar en la Casa del Vecino. Participaron como expositores el Alcalde del Municipio B Carlos Varela, el responsable del Área de Gestión de Conflictos de la Defensoría de la Nación Argentina y docente en Mediación Comunitaria Alejandro Nató y la Defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo Ana Agostino.
- 2 y 19 de octubre, 23 de noviembre: Reuniones de trabajo organizadas por el SOCAT Santa Gema en respuesta a la «preocupación

⁴ La presentación conceptual de las temáticas priorizadas en el Plan Estratégico 2015-2019 están presentadas como anexo en el Informe Anual 2016, integrado en nuestro portal.

por las situaciones de violencia en la zona, intentando abordarlas desde una mirada que haga foco en las posibilidades que como comunidad tenemos de mejorar la convivencia». Participaron de este proceso vecinos/as e instituciones de los barrios Flor de Maroñas, Jardines del Hipódromo e Ituzaingó, además del gobierno municipal (Municipio F) y autoridades del MIDES. La Defensoría fue invitada a acompañar todo el proceso que, en función de áreas prioritarias identificadas como resultado de las tres reuniones mantenidas, continuará en 2018 con acciones concretas. Las reuniones tuvieron lugar en la Casa Nazaret.

- 17 de noviembre. Primer conversatorio «Construyamos Convivencia» convocado por Mesa de trabajo interinstitucional coordinada por el Municipio C. Se trató de una jornada de trabajo con participación de diversos actores del territorio del municipio con el fin de identificar acciones hacia la construcción de una convivencia democrática. La titular de la Defensoría fue invitada a ser parte de una mesa de diálogo moderada por la periodista Pilar Tejeiro de TV Ciudad de la que también participaron representantes de MIDES, INAU, FUECYS y ASFAVIDE.
- 13 de diciembre. Mesa de Diálogo sobre «Educación y Derechos Humanos», actividad organizada por la Secretaría de Derechos Humanos de Presidencia en el mes de los Derechos Humanos bajo la consigna «Democracia es Derechos Humanos y Derechos Humanos son Democracia» como parte de un proceso de Mesas para la Paz de Montevideo. La titular de la Defensoría fue invitada a ser parte de la mesa de diálogo que tuvo lugar en el Centro Cívico del Barrios Tres Ombúes del Municipio A, coordinada por la Comisión Nacional para la Educación en Derechos Humanos.

En las distintas ocasiones la titular de la Defensoría compartió reflexiones en línea con la presentación que se incluye a continuación y que es un extracto de sus aportes en el Conversatorio sobre «**Construyamos Convivencia**»:

«El concepto de convivencia y la construcción de convivencias están muy ligados a la idea de la hospitalidad. Sobre la hospitalidad, el diccionario dice que es la recepción amable de extraños

y desconocidos. Pero la hospitalidad es mucho más que eso. Es abrirme a ese extraño y desconocido sin pedirle explicaciones, sin pedirle que cambie, sin pedirle que se parezca a mí para que yo lo reciba. Y ese es el mayor desafío y el mayor problema. ¿Qué encontramos en la Defensoría en relación con este tema? A veces viene una persona migrante a plantear alguna dificultad, y a veces quien presenta el problema no es el migrante, sino que los montevideanos vienen por los ruidos que hacen los migrantes, porque escuchan la música más alta, porque comen otras cosas y generan olores distintos... Entonces, decimos que somos hospitalarios porque abrimos la puerta... pero abrir la puerta no alcanza si cuando yo le abro la puerta le pido que se transforme y que sea como yo. La hospitalidad es eso tan profundo de abrirme al otro al que no entiendo, que no habla mi idioma, que no sé quién es, y que en el proceso de diálogo va a hacer que yo también sea otra porque me transmitió, en su forma de ser, otra mirada del mundo que lo único que hizo fue enriquecerme, y no poner en riesgo quien soy.

Y ese es también parte del problema, el miedo que tenemos a que quien llega y es distinto, a que me saque lo que tengo, o me imponga otra forma de ser que me va a afectar en lo que venimos haciendo siempre y que siempre fue así. Nada de lo que siempre fue así sigue siendo así, porque, aunque no hagamos nada la vida cambia. Y ese que llega y que yo no entiendo, que tiene otro color, que tiene otra lengua, ese que llega lo que pide es hospitalidad pero también da. Y una de las cosas que para mí ha sido un privilegio desde la Defensoría, ha sido recorrer Montevideo, y reconocer que Montevideo es una multiplicidad de gente distinta... que cada barrio, que cada colectividad es distinta... entonces no es solo la responsabilidad de abrirse al extranjero, sino que es abrirse al otro que parece igual a mí, tiene cédula de identidad uruguaya, habla español, con acento montevideano, y sin embargo es muy distinto. Yo creo que eso es construir convivencia, es un punto de partida de que somos parecidos en algunas cosas, pero profundamente diferentes y la convivencia se construye a partir de la diferencia, no a partir de lo que tenemos en común.»



Afiche Conversatorio Construimos Convivencia.

4.1.2. Contaminación Acústica

La temática de contaminación acústica es una de las más reclamadas históricamente en la Defensoría, tanto en relación con la producción y el trabajo como con el esparcimiento. Luego de varios años de trabajo e investigación en la temática, se han presentado los argumentos principales en la publicación «Contaminación Sonora y Derechos Humanos»⁵, donde las afectaciones a la salud física, emocional y psicológica son de altísima gravedad. En este último aspecto en particular, durante 2017, se realizaron varias actividades que permitieron contribuir a nuevos enfoques sobre situaciones asociadas a esta temática.

COMPARSAS

En función de asuntos ingresados por molestias ocasionadas por ensayos y desfiles de comparsas en la vía pública así como por espectáculos de carnaval, se promovieron desde la Defensoría reuniones con autoridades

⁵ González, Elizabeth. Defensoría del Vecino. 2012.

departamentales y municipales, en particular con Pro-Secretaría y el Departamento de Cultura, y con representantes de las asociaciones y colectivos de comparsas. Como resultado de este proceso hubo acuerdo de parte de Gestión de Eventos de la Intendencia de realizar un mapeo del conjunto de comparsas en Montevideo a los efectos de identificar la distribución en el territorio, posibles zonas de excesiva concentración, y zonas factibles de promover como alternativas. Un primer avance del mapeo fue entregado a la Defensoría en setiembre. De parte de la Intendencia se entendió que este mapeo es un elemento que permitirá desarrollar una aplicación con fines turísticos a los efectos de promover el candombe y a la vez evitar la saturación en determinadas zonas. Otro producto de este proceso fue el acuerdo respecto a la necesidad de avanzar en normativa específica sobre el uso del espacio público y la actividad de las comparsas, de modo de garantizar al mismo tiempo el desarrollo de una expresión cultural (declarada Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por un comité de la UNESCO en el año 2009) y la convivencia ciudadana. Se prevé la continuidad del trabajo articulado para el próximo año.

LOCALES DE ESPARCIMIENTO NOCTURNO

La iniciativa en torno a esta temática responde al importante número de asuntos presentados ante esta institución por parte de ciudadanas y ciudadanos que ven afectados sus derechos por el ruido social. En cuanto a la actividad interna de los locales las autoridades departamentales mantienen buen nivel de control con respuesta en general adecuada por parte de las empresas vinculadas al ramo.

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. Es necesario contemplar los impactos diferenciados de la problemática y trabajar el planteamiento y la gestión desde la perspectiva de igualdad de género y la interseccionalidad.

La DVVM 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 desafíos de la convivencia y la búsqueda de soluciones que contemplen los diversos intereses, derechos y deberes de hombres y mujeres de todas las edades, lo que no será posible de no resolverse esta problemática reconocida como el ruido social, buscando a su vez la transformación de patrones de relacionamiento y pautas de comportamiento androcéntricas, sexistas y adultocéntricas.

En el segundo semestre del año 2014 la DVVM desarrolló una serie de actuaciones y articulaciones en materia de contaminación sonora proveniente de locales de esparcimiento de actividad nocturna (bares, boliches y pubs). Como resultado de este proceso elaboró el documento **«Contaminación sonora y ruido social asociados a locales de esparcimiento de actividad nocturna. Aportes para su solución. Documento de síntesis de las actuaciones y propuestas realizadas desde la DVM»** el que fue presentando ante autoridades locales y nacionales. El análisis y propuestas específicas para avanzar en una política sobre la temática se basaron en el diálogo mantenido con diversos actores incluyendo la Intendencia de Montevideo (SIME, Inspección General y Servicio Habilitación Locales Comerciales), Alcalde de Municipio B, Procuraduría General del Ministerio de Educación y Cultura, Ministerio del Interior (Policía Comunitaria y Seccional 5ta. de Policía), INDD.HH., Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, empresarios de locales nocturnos de esparcimiento. También fue un insumo la participación en el Convenio «Nocturnidad» (integrado, entre otros, por JDM, INAU, Junta Nacional de Drogas).

En la propuesta presentada se argumentó que la situación *«requiere soluciones que implican nueva normativa en tanto nos enfrentamos a fenómenos nuevos para los cuales existe cierto vacío legal. Sin embargo, la normativa por sí sola no es suficiente para llevar adelante cambios de conducta, los que aparecen como necesarios para encontrar una solución duradera que contemple los diversos intereses. En ese sentido es importante tener en cuenta lo planteado por Antanas Mockus, ex alcalde de Bogotá..., respecto a que los sistemas regulatorios de la vida social dependen mucho de las emociones. El Sr. Mockus presentó un esquema*

de tres tipos de normas: legales, morales y sociales, cada una de ellas con posibilidades de lograr acatamiento en función tanto de razones positivas (citando para cada una de ellas respeto de la ley, buena conciencia, estima) como negativas (miedo a los castigos legales, culpa por la mala conciencia, vergüenza por la pérdida de estima y el rechazo). Fortalecer los tres tipos de normas y armonizarlos contribuye a fortalecer la cultura ciudadana y a lograr una mejor convivencia. En este caso en particular, esto aportaría a que la inclusión de nuevas actividades en el territorio no excluya o expulse a quienes ya estaban asentados en el mismo».

En función de ello se presentó una batería de propuestas vinculadas a revisión, actualización y formulación de normativa y sensibilización y promoción de una convivencia respetuosa de los distintos derechos exigibles con el desarrollo de la actividad.

En este marco, durante los años 2015 y 2016 se presentaron sugerencias y recomendaciones generales y específicas en la temática, y sobre fines del año 2016 la DVVM fue invitada por la IM a integrar grupos de trabajo para análisis y elaboración de propuestas. Si bien estos grupos se discontinuaron en 2017, se pudo observar una acción clara y directa del gobierno departamental, buscando identificar mecanismos que promuevan el disfrute de estos espacios en un marco de convivencia respetuosa y pacífica.

En este sentido se identificaron dos grandes dimensiones de actuación. Una de ellas estuvo orientada a promover actividades de diálogo, análisis y elaboración de propuestas para la sensibilización y promoción de una convivencia respetuosa. En este marco, el gobierno departamental conjuntamente con los Municipios B y CH (principales territorios con la problemática del ruido social y crecimiento exponencial de locales de esparcimiento nocturno) realizaron intervenciones nocturnas en locales con la gente concentrada en los espacios públicos cercanos, reuniones con empresarios del ramo, con vecinos y vecinas de zonas de concentración de la actividad, etc.

La otra dimensión estuvo vinculada a propuestas normativas presentadas por el ejecutivo del gobierno departamental ante el legislativo. La primera de ellas tuvo que ver con la prórroga del Art. 1° del Decreto N° 36.308, el que aumentaba el plazo para «*Facultar a la Intendencia de Montevideo a*

no expedir autorizaciones, por el término de un año a partir de la fecha de promulgación del presente decreto, para el funcionamiento de locales de bailes, esparcimiento nocturno y locales gastronómicos con música en vivo, o que emitan música por encima de 60 dBA (sesenta decibeles A), cualquiera sea su denominación, en las áreas delimitadas», en referencia a tres puntos de la centralidad de Montevideo, en territorios de Municipios B y CH. Este proyecto se aprobó según decreto N° 36.410, manteniendo la vigencia de la medida hasta el mes de agosto de 2017.

El segundo Proyecto de Decreto según Resolución N° 1204/17 del 27 de marzo de 2017 del Intendente de Montevideo, se presentó en relación «con la contaminación acústica en locales de esparcimiento nocturno». Desde el punto de vista de la DVVM es una propuesta muy completa e integral. Toma diversas dimensiones sugeridas y/o recomendadas por esta Defensoría sobre la contaminación sonora en Montevideo y las políticas públicas del departamento en todo el proceso realizado en estos más de 10 años. La argumentación refiere a la búsqueda de *«un equilibrio entre los derechos y obligaciones de quienes organizan los espectáculos y actividades recreativas, las personas espectadoras o usuarias y los terceros afectadas por la celebración de tales actividades, quienes no están obligados a tolerar más molestias que las que resulten de una convivencia pacífica, persiguiendo el equilibrio entre el principio de libertad y el principio de seguridad y convivencia»*. Propone realizar algunos ajustes al marco normativo vigente con énfasis en algunos aspectos como categorización de los locales y condiciones exigidas para su implantación y funcionamiento.

Desde la DVVM se entiende que este proyecto de decreto responde a las recomendaciones generales presentadas sobre Contaminación Acústica en las que se planteaba: *«Crear un ámbito de trabajo conjunto en el que intervengan todas aquellas dependencias municipales involucradas en el tratamiento de esta temática (Gobierno Departamental: Departamento de Acondicionamiento Urbano, División Espacios Públicos, Servicio de Contralor de la Edificación Unidad de Locales Industriales y Comerciales, Departamento de Desarrollo Ambiental, Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas, Departamento de Planificación, División de Planificación Territorial, Unidad de Patrimonio, Secretaría General, Servicio Central de Inspección General y Gobiernos Municipales)»* y *«revisar integralmente y actualizar la normativa departamental relativa a contaminación sono-*

ra, tendiendo a eliminar obsolescencias, errores técnicos, imprecisiones y ambigüedades. Procurar que las mismas sean más abarcativas de situaciones, locales o fuentes sonoras evitando la taxatividad, y facilitando su aplicación a nuevas modalidades comerciales». Estas recomendaciones generales fueron entregadas formalmente a Secretaría General de la IM en diciembre de 2013, documento en el que se integran todas las recomendaciones generales de los primeros seis años de trabajo institucional.

En un análisis pormenorizado del Proyecto de Decreto encontramos la siguiente relación con las distintas propuestas, sugerencias y recomendaciones que la DVVM ha presentado ante autoridades del gobierno departamental:

Articulado de Proyecto de Decreto	Sugerencias y recomendaciones realizadas por la DVVM
<p>Artículo 1. Presenta una categorización de locales de esparcimiento nocturno a efectos de la obtención de su habilitación comercial y sus consecuentes condiciones de funcionamiento, tanto para espacio abierto o cerrado precisamente delimitado.</p> <p>Artículo 2. Categoriza: salones de fiesta; bailes, discotecas, música o espectáculos en vivo; bares, pubs, restaurantes u otros con y sin emisión de música mayor a 60 dBA; destinos diversos con realización de espectáculos públicos; combinación de diversos destinos que impliquen la realización de espectáculos públicos o emisión de música por encima de 60 dBA; cines, teatros, auditorios, fonoplateas, circos, y afines.</p>	<p>«Actualizar la normativa a fin de regular las nuevas realidades comerciales, pubs y boliches». Presentada formalmente a Secretaría General en diciembre de 2013, en función de Recomendaciones Generales sobre Contaminación Acústica de los años 2010 al 2013.</p>
<p>Artículo 3. No permite la instalación de establecimientos pertenecientes a las categorías A, B y C cuando sean linderos a fincas residenciales, en zonas de uso preferente residencial según el POT.</p> <p>Artículo 46. «No se renovarán las habilitaciones comerciales a los locales instalados que no cumplan con lo previsto en el art 3».</p>	<p>«Establecer un criterio restrictivo para la habilitación de estos emprendimientos en zonas residenciales, tomándose en cuenta la eventual afectación de las casas-habitación linderas, amparado en la ponderación prioritaria del derecho a la intimidad de los domicilios». Presentada formalmente a Secretaría General en diciembre de 2013, en función de Recomendaciones Generales sobre Contaminación Acústica de los años 2007 hasta 2012.</p> <p>«Obligatoriedad de la anuencia de propiedades horizontales, linderos y frentistas.» Propuesta presentada en diciembre de 2014.</p>

Articulado de Proyecto de Decreto	Sugerencias y recomendaciones realizadas por la DVVM
<p>Artículo 4. «Se faculta a la Intendencia de Montevideo a determinar, en acuerdo con el Gobierno Municipal correspondiente, zonas incentivadas para la implantación de establecimientos de los alcanzados por la presente norma».</p>	<p>«Evaluar la posibilidad de identificar zonas preferenciales para la habilitación de actividades nocturnas con horarios más prolongados». Propuesta presentada en diciembre de 2014.</p>
<p>Artículo 6. En el caso de que los locales pertenecientes a la categoría B y C cuenten con varios espacios de uso diferenciado, se determinará el aforo para cada uno de ellos en forma independiente.</p>	<p>«Evitar la continuidad de espacios «cómodos» para permanecer fuera de los locales a través de medidas que acoten el alcance de las actividades autorizadas. Por ejemplo: un local con licencia de música no podría tener deck exterior y viceversa, de modo de alternar locales con música y locales con decks». Propuesta en «Contaminación Sonora y DD.HH.» DVVM 2012, pg. 406, presentada en la Propuesta de diciembre de 2014.</p>
<p>Artículo 9. La implantación de estos locales, con excepción de los contemplados en la categoría D, requerirán aislación acústica en los términos que se definirán en la reglamentación.</p>	<p>«Previo a la habilitación de tales locales, exigir en todos los casos su aislación acústica». Recomendación General año 2011, presentada formalmente a Secretaría General en diciembre de 2013, en función de Recomendaciones Generales sobre Contaminación Acústica de los años 2007 hasta 2012.</p> <p>«Solicitar al SIME que dé su opinión sobre posible contaminación acústica y establezca si previamente se necesita un plan acústico que abarque la prevención del ruido social». Propuesta presentada en diciembre de 2014.</p> <p>«Considerar la pertinencia de exigir la presentación de un proyecto de acondicionamiento acústico suscrito por firma de profesional competente, como parte de la documentación que se requiere para iniciar un trámite de habilitación». Propuesta de «Contaminación Sonora y DD.HH.», DVVM 2012, pg. 402.</p>
<p>Artículo 10. El Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas podrá requerir la instalación de sistemas de registros sonoros y transmisión de datos que permitan obtener datos sobre el funcionamiento, o limitadores del nivel de ruido, en establecimientos que registren infracciones a la normativa vigente en materia de ruidos.</p>	<p>«Otorgar habilitaciones provisorias asociadas a presentación de medidas que prevengan o mitiguen el ruido social. Exigir como condición mínima no negociable la de no deteriorar la calidad acústica en el entorno inmediato, siendo de cargo del emprendatario todas las medidas necesarias para ello». Propuesta presentada en diciembre de 2014.</p>

Articulado de Proyecto de Decreto	Sugerencias y recomendaciones realizadas por la DVVM
<p>Artículos 11 al 17 y 20 al 23. Horarios de funcionamiento diferenciado, con tolerancia para evacuación de público, horarios para ingreso de público y emisión de música mayor a 60 dBA. Facultan a IM para reducción de horarios en 1 hora desde marzo 2018. Condiciones de permisos y habilitaciones. Restringe horarios actuales de funcionamiento general, de emisión de música y de ingreso de público.</p>	<p>«Modificación de horarios para adelantar la actividad. Esto implica adelantar los horarios de funcionamiento de locales en este giro, con indicación concreta de estos horarios en la habilitación».</p> <p>«Limitación de los horarios en que los locales comerciales puedan vender alcohol». Propuestas presentadas en diciembre de 2014.</p>
<p>Artículo 18. La colocación de entarimado, mesas y sillas, se autorizará para los locales de tipo A, C y D. En todos los casos deberá cesar la actividad en el espacio ocupado por los mismos, de domingos a jueves a las 24:00 horas, y viernes, sábados y vísperas de feriados no laborables a las 01:30 horas de la madrugada siguiente. Se establece una tolerancia de 30 minutos para el retiro del mobiliario colocado. El Ejecutivo Departamental podrá modificar por excepción y a pedido de los interesados en los meses de noviembre a marzo, las restricciones horarias establecidas, extendiendo su horario de funcionamiento. Artículo 19. No se admitirá la emisión de música por ningún medio en los espacios habilitados a efectos de la colocación de entarimado y/o mesas y sillas. Artículo 47. Las autorizaciones de mesas y sillas y/o entarimados, vigentes a la fecha de promulgación del presente decreto, deberán ser revisadas con sujeción a la categorización dispuesta.</p>	<p>«Regularizar definitivamente las situaciones de todos los decks, entarimados, mesas y sillas en la acera y calzadas acorde a la normativa vigente, procediéndose al levantamiento de aquellos que se encuentren en condiciones irregulares garantizando un uso democrático y respetuoso del espacio público por particulares». Recomendación General de Informe Anual 2010 y presentada formalmente a Alcaldes/as en diciembre de 2013.</p> <p>«Propuesta de regulación de horarios de colocación de mesas y sillas con o sin entarimado en el espacio público», elaborada conjuntamente con Inspección General de IM, y presentada formalmente ante la JDM el 18/8/2015.</p>
<p>Artículo 24. Con la finalidad de contribuir a evitar que se produzcan conductas que atenten contra la tranquilidad pública o pongan en riesgo la seguridad de las personas o bienes en el exterior de los establecimientos regulados, sin perjuicio de las obligaciones previstas en la normativa hoy vigente, los responsables del local, los organizadores del evento o el personal dependiente de cualquiera de ellos, deben: a) Impedir que el público o los usuarios salgan con bebidas de los locales o entarimados. b) Evitar el uso de envases de vidrio. c) Informar a la policía cualquier conducta ilícita en el exterior y en la proximidad de sus establecimientos y de los espacios donde se celebran los espectáculos públicos o actividades recreativas. d) Adoptar medidas para prevenir aglomeraciones de personas que ocupen la vía pública con motivo del acceso</p>	<p>«Acuerdo con propietarios de locales nocturnos para la no venta de alcohol y otras bebidas a quienes están fuera del local a partir de determinado horario y/o no permitir la estancia fuera del local mientras consume. Prohibición de consumo de bebidas fuera del local salvo permiso específico de uso comercial del espacio (mesas y sillas)».</p> <p>«Patrullaje e intervención para la dispersión de aglomeraciones de personas en las puertas de los boliches por parte de la Policía, en cumplimiento de la protección de la tranquilidad pública mandatada por la Ley de Contaminación Acústica»</p> <p>Propuestas presentadas en diciembre de 2014.</p> <p>«Definir un radio exterior a los locales de recreación nocturna en el que cada</p>

Articulado de Proyecto de Decreto	Sugerencias y recomendaciones realizadas por la DVVM
<p>o la salida de los mismos y, en particular, para ordenar las entradas y salidas a efectos de evitar riesgos, peligro o molestias al tráfico o a los viandantes. Se autorizará la colocación de vallados en el exterior de los locales en las condiciones que resulten aprobadas a partir de proyecto presentado ante el Servicio Central de Inspección General.</p>	<p>emprendimiento sea solidariamente responsable de los problemas de contaminación sonora que allí puedan ocurrir». Propuesta «Contaminación Sonora y DD.HH.» DVVM 2012, pg. 407. Recomendación General Informe Anual 2012.</p>
<p>Artículo 27. Será obligatorio en todos los locales alcanzados por la norma contar con la provisión gratuita y suficiente de agua potable en lugares accesibles al público. Idéntica obligación se establece en caso de la realización de actividades a que refiere el art. 1º en instalaciones eventuales.</p>	<p>«Énfasis en generar medidas de consumo cuidado y responsable de sustancias, que tiendan a reducir situaciones de consumo problemático que están presentes en los jóvenes y adolescentes», parte del Eje Consumo Problemático de sustancias del Convenio Interinstitucional «Juventud y Nocturnidad» donde la DVVM fue parte.</p>
<p>Artículo 28. Los establecimientos pertenecientes a las categorías B y C deberán instalar cámaras de video vigilancia en todos los accesos, las que deberán cumplir los requisitos mínimos que establecerá la reglamentación. Deberán instalarse dentro del plazo de 120 días a partir de la aprobación de la reglamentación.</p>	<p>«Instalación de cámaras de seguridad en las cercanías de boliches, a determinar responsabilidades de instalación y mantenimiento». Propuesta presentada en diciembre de 2014.</p>
<p>Artículo 31. Los locales alcanzados por la presente norma que opten por establecer criterios concretos que limiten el acceso de público a sus instalaciones deberán colocar en cada ingreso, un cartel que comunique de forma visible y clara, cuáles son esos criterios. No se admitirán criterios que se traduzcan en hipótesis de discriminación, entendiéndose por tal a estos efectos, cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de derechos, por motivos de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, etnia-raza, color de piel, idioma, religión, identidad cultural, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza, origen social, posición socioeconómica, nivel de educación, condición migratoria, o discapacidad.</p>	<p>Ante situaciones de actividades comerciales que plantean ejercer un «derecho de admisión», la DVVM trabajó conjuntamente con la INDDHH, la Intendencia de Montevideo y la Comisión contra la Xenofobia en una propuesta de normativa sobre el derecho de Acceso y Permanencia durante el año 2016.</p>
<p>Artículo 32. No se admitirá tampoco la utilización de contenidos o imágenes sexistas que inciten a la violencia, a la discriminación y/o refuercen los estereotipos de género en la promoción, publicidad o convocatoria de los locales a que refiere la norma.</p>	<p>Recomendación N°101 del 18 de agosto de 2016 de la DVVM a Prosecretaría: «Se instrumenten las medidas necesarias para el abordaje de estas temáticas, generando los instrumentos normativos y de gestión que habiliten a una actuación de parte del gobierno departamental que prevenga y, en su caso sancione, espectáculos públicos o actividades que promuevan discriminación y/o violencia de género».</p>

Articulado de Proyecto de Decreto	Sugerencias y recomendaciones realizadas por la DVVM
<p>Artículos 33 al 35 y 37 al 42. Fija montos de multas más elevadas que las anteriormente aplicadas, por incumplimiento en horario de cierre de locales, limitación en emisión de música, exceso de capacidad, levantamiento de mesas y sillas, con incrementos cada 30 minutos de dilación, y condiciones para resolución de clausura.</p>	<p>«Actualizar el monto de las sanciones previstas en el régimen punitivo departamental por infringir la normativa haciendo de las mismas una verdadera herramienta para prevenir y reprimir la contaminación sonora». Recomendación General Informe Anual 2012.</p> <p>«Revisión de los bajos costos de las multas que inhibe la capacidad punitiva real». Propuesta presentada en diciembre de 2014.</p>
<p>Artículo 36. El incumplimiento a la normativa nacional vigente en materia de venta de bebidas alcohólicas constatado por los cuerpos inspectivos de la Intendencia de Montevideo, será comunicado al Ministerio del Interior, a los efectos del Art. 75 de la Ley 17.243.</p>	<p>Propuesta al Ministerio del Interior «Control efectivo de la venta de alcohol por parte de almacenes, quioscos y otro tipo de locales comerciales a partir de la 0 hora.» Propuesta presentada en diciembre de 2014.</p>
<p>Artículo 43. Los locales cuyo destino principal sea alguno de los descritos en la presente cuerpo normativo, a instalarse en un inmueble concedido por la Intendencia de Montevideo, quedarán sujetos a las condiciones establecidas en el pliego, admitiéndose justificadas excepciones al presente régimen.</p> <p>Artículo 45. Los locales que a la fecha de aprobación de la presente norma cuenten con habilitación comercial otorgada continuarán funcionando, contando con un plazo de 60 días para adecuarse a la presente en los aspectos ajenos a su localización. Para el caso de las habilitaciones que se encuentren en trámite, deberá procederse a su adecuación en idéntico plazo bajo apercibimiento de su rechazo.</p>	

La propuesta normativa está integrada por 48 artículos, 39 de los cuales proponen solución a problemáticas analizadas por la DVVM en su trayectoria en la temática, y presentadas ante las autoridades del gobierno de Montevideo por distintas vías según da cuenta el cuadro que antecede.

Así fue argumentado en ocasión de la concurrencia de la titular de la Defensoría el día 7 de junio de 2017 a la Comisión de Legislación y Apelaciones, citada con motivo de la resolución N° 1204 de la Intendencia de Montevideo, la que incluye propuestas de modificación a la normativa de funcionamiento de locales de esparcimiento nocturno. También con-

currió la A.S. Elena Goiriena quien ha mantenido la línea de trabajo de Contaminación Acústica desde hace ya diez años en la DVVM.

En el mes de junio, vecinos y vecinas de los Municipios B y CH hacen entrega a la Defensoría por documento escrito de su postura respecto al proyecto a estudio en la JDM.

RECOMENDACIÓN N° 105/2017. ASIGNACIÓN DE RECURSOS HUMANOS A SIME

La presentación de esta recomendación va en línea con los esfuerzos para aportar a una mejora de la gestión en lo que hace al control y la disminución de las fuentes de contaminación acústica. Se incluye a continuación parte del texto de la Recomendación de fecha 5 de octubre de 2017:

«Desde hace varios años, Montevideo crece en su oferta de locales de esparcimiento nocturno, fenómeno que se va trasladando por distintos puntos de la ciudad, con mudanzas provocadas por la acción, denuncia y reclamo de vecinas y vecinos del entorno por los perjuicios que causa una convivencia trastocada por el ruido social, con la consabida vulneración de todos aquellos derechos que se ven intervenidos cuando se impide el descanso adecuado en la vida de las personas: salud, educación, trabajo, ocio y recreación, patrimonio, entre otros.

Hasta el momento se ha logrado mitigar zona a zona, barrio a barrio, debiendo atender nuevos conflictos cuando los locales nocturnos migran a una nueva zona y el proceso vuelve a comenzar. El control del ruido social requiere, además de cambios normativos como la propuesta que se encuentra a estudio en la Junta Departamental de Montevideo, contar con equipos de funcionarios/as con la especialización necesaria y en número suficiente para dar cuenta de la demanda creciente que genera tal actividad y en este caso es el SIME quien responde.

El cumplimiento o incumplimiento de esta normativa depende de la actuación efectiva de servicios especializados y en el horario de la actividad. Para ello Central de Inspección General realiza y controla los espectáculos públicos, pero su actuación es limitada cuando la molestia es generada por el ruido social. El control del ruido social requiere de

la actuación de un servicio especializado como lo es el Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas —dependencia del Departamento de Desarrollo Ambiental—, en tanto la tarea requiere de una tecnología y un conocimiento profesional específico. Este servicio, según se desprende de la página web de la Intendencia, tiene cometidos en materia de ‘policía sanitaria, ambiental y de seguridad pública, relacionados con instalaciones electromecánicas y manejo de energéticos en el Departamento de Montevideo’.

Las actuaciones en relación con el ruido social que SIME ha asumido se suman a las habilitaciones y control de todas las denuncias sobre las instalaciones mecánicas y eléctricas en el departamento de Montevideo vinculadas al desarrollo de actividades comerciales, industriales y sociales (algunas de ellas: panaderías; herrerías; procesadoras de granos, carnes, etc.; fábricas varias; imprentas; obras de construcción; lavaderos; ventilación mecánica; ascensores; alarmas; ritos religiosos; gimnasios y canchas deportivas; salas de fiestas; talleres mecánicos; etc.). Los reclamos asociados a las actividades mencionadas han sido recibidos por la Defensoría desde sus comienzos, constituyéndose en situaciones cuyas resoluciones resultaron muy complejas y con grandes dilaciones, no solo por las características que tiene el ruido como tal en tanto se trata de una molestia que no deja rastros una vez extinguido, sino también por las dificultades que ha tenido el SIME para concretar procedimientos tales como inspecciones y/o pruebas de funcionamiento que permitan constatar las molestias en el momento exacto en que se están generando. En relación a las actividades industriales, ha sido reiterada la recepción de asuntos cuyas características involucran la expansión de empresas en zonas residenciales, sin prever el impacto acústico que éstas tendrán sobre el entorno.

El diálogo de la DVVM con este servicio por coordinación permanente de reclamos nos ha permitido conocer la situación actual del sector que atiende los ruidos molestos, el que mantiene dificultades en el cumplimiento de los procedimientos administrativos en los cuales tienen competencia, con dilación en la ejecución de inspecciones, seguimiento y control de intimaciones, redacción de informes y resoluciones. Estas dificultades están asociadas a las condiciones actuales de la gestión del servicio:

- Cuenta con cinco inspectores/las y una dirección que actúa también en tarea de inspección, con un régimen horario de 6 horas cada integrante para la tarea diurna para todo Montevideo lo que claramente no es suficiente.
- Para el control de actividades nocturnas cuentan con 32 horas extras para cada integrante, lo que no solo no es suficiente, sino que se organiza en base a salidas programadas, que podrán atender y controlar otras actividades nocturnas gestionadas por expedientes (como ruido provocado por panaderías, ritos religiosos, aires acondicionados, etc.), pero que no siempre coinciden con los momentos de denuncia nocturna por ruido social.
- La programación de las salidas nocturnas tiene una frecuencia de no más de dos o tres veces por semana, lo que impide una respuesta inmediata al momento de recibida la denuncia, y por tanto dificultando la concurrencia y medición de las situaciones denunciadas, única alternativa para el desarrollo del procedimiento administrativo previsto y necesario para el control y reparación de las vulneraciones causadas por esta actividad.
- Para la comunicación con reclamantes a la hora de realizar ajustes a las inspecciones nocturnas, cuentan con teléfonos celulares prepagos con montos limitados por mes, lo que impide asegurar el diálogo y coordinación necesaria en todas las inspecciones en tanto las mediciones se realizan en la casa habitación de quien reclama.

Nos encontramos nuevamente al inicio de la temporada en que se incrementa y potencia la actividad nocturna, con ocupación de los espacios públicos y que generará con seguridad una mayor demanda de la actuación de SIME. Estamos en conocimiento sobre los esfuerzos que se vienen realizando y los planes para capacitar a funcionario/las de otro sector del servicio con el fin de reforzar el sector Ruidos Molestos.

En función de la necesidad de avanzar en la integralidad de las políticas departamentales que garanticen una coexistencia pacífica entre las actividades comerciales, industriales y de esparcimiento nocturno y los vecinos y vecinas del entorno.

La DVVM Recomienda

- *Que se asignen los recursos humanos, técnicos y logísticos necesarios para garantizar la capacidad del Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas de llevar adelante de manera oportuna y eficiente las tareas que tiene asignadas.*
- *Que se contemple la diversidad de áreas de competencia del Servicio y la necesidad de tener disponibilidad durante 24 horas todos los días de la semana para el ejercicio de la responsabilidad de control de las actividades comerciales, industriales y sociales en todo el territorio de Montevideo.*

4.1.3. Vivienda: fincas abandonadas, asentamientos y pensiones

El derecho al hábitat y la vivienda, así como todos los derechos asociados, han sido una priorización constante en el ámbito de la DVVM, no sólo en el marco de la gestión de aquellas situaciones concretas que llegan a la institución, sino también generando o participando en instancias de trabajo e investigación sobre la temática, y realizando aportes específicos para el desarrollo de políticas públicas y marcos normativos que atiendan estas situaciones.

Esto involucra el abordaje de situaciones generadas a raíz de las viviendas abandonadas, la falta de vivienda o de seguridad en la tenencia de ésta, desalojos, viviendas de extrema precariedad edilicia, viviendas en condiciones inadecuadas o de extrema precariedad edilicia, otro tipo de opciones habitacionales precarias, asentamientos, pensiones, entre otras.

FINCAS ABANDONADAS

Desde el año 2009 la DVVM conformó, conjuntamente con la IM, el MVOTMA, INAU, MIDES y Municipios B, C y CH de Montevideo, un Grupo de Trabajo Interinstitucional de Fincas Abandonadas (GIFA) que ha funcionado sin descanso con un fuerte compromiso y sostenibilidad en la participación con reuniones quincenales.



Como hemos informado anteriormente, en más de siete años de experiencia ha trabajado distintas dimensiones de la temática buscando

«contribuir al ejercicio del derecho a una calidad de vida digna y el acceso equitativo a un hábitat adecuado de ciudadanas y ciudadanos de Montevideo». En un proceso de aproximación paulatina a una problemática denunciada y de visible impacto principalmente en la centralidad de Montevideo, fue posible investigar, ensayar y proponer alternativas de solución frente a la multiplicidad de dimensiones que la componen, en la exigencia de innovar metodologías y estrategias tanto particulares de cada institución como en el trabajo articulado y simultáneo en el marco del grupo.

Desde sus inicios el GIFA se propuso objetivos específicos tales como:

1. Formalización de un Grupo Interinstitucional de trabajo que diseñe un Plan de Acción Integral para la atención de situaciones de abandono con ocupación precaria de fincas en áreas centrales y centralidades de la ciudad.
2. Rediseñar y crear programas y proyectos estatales vinculados a la solución integral de situaciones de ocupación precaria de fincas abandonadas, vinculados a: acceso a la vivienda, autonomía económica y desarrollo personal, apoyo familiar para la inclusión social, etc.
3. Procurar la transformación del espacio ocupado irregularmente a espacio recuperado para la ciudad, priorizando programas que favorezcan la inclusión social (espacios públicos, vivienda social, desarrollo económico local, etc.)
4. Consolidar un modelo de intervención integral para situaciones de ocupación de fincas en áreas centrales y centralidades de Montevideo, que contribuya a la inclusión social y al mejoramiento de la calidad de vida para ciudadanos y ciudadanas del departamento.

Es así que se han realizado distintas acciones que permitieron el descubrimiento y conceptualización de una realidad de conformación de asentamientos verticales urbanos, que requerían intervenciones directas en inmuebles que por su situación edilicia y de ocupación (ocupación colectiva, conflictiva y en condiciones de inhabitabilidad de la finca) generaban alerta barrial por temas de inseguridad e insalubridad. Cada intervención permitió profundizar y complejizar esta realidad específica, lo que fue enriqueciéndose con distintas estrategias: instalación de una

casa transitoria para realojos más complejos; investigación directa sobre la realidad del territorio central de la ciudad de Montevideo con consultorías externas y publicaciones específicas; proyectos de ley para la declaración judicial del abandono de inmuebles y otros proyectos posteriores; encuentros y seminarios de discusión abierta con actores locales y nacionales para la construcción de propuestas; diseño de un programa para el abordaje de la problemática a través de una política pública es-

Finca abandonada. Fotografía de archivo DVVM.



pecífica; firma de convenios específicos para intervenciones concretas; atención y difusión por la prensa (televisiva, radial, escrita y digital); entre otras. Estos procesos y actividades han sido informados año a año en los Informes Anuales de la DVVM, y formaron parte de las dos publicaciones realizadas por la DVVM: «Fincas Abandonadas. Respuestas interinstitucionales para un fenómeno urbano de afectaciones múltiples», y «Fincas Abandonadas II. Ampliando y profundizando la visión sobre la problemática», de la Serie Investigaciones: Derechos Humanos en las Políticas Públicas N° 4 y N° 5.

En este marco, el año 2017 fue definido como un punto de inflexión en el avance de algunas propuestas que fueron consolidando alternativas institucionales e interinstitucionales que hacen al avance de una política pública en la temática, y que interesa compartir aquí, en tanto son resultado del impacto del trabajo del GIFA y dan cuenta del avance del cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente.

Investigación

Una tercera etapa de investigación está siendo desarrollada en forma independiente por el mismo equipo investigador en articulación con las autoridades de los tres municipios. Se trata del proyecto «reHABITA_MVD_2020», que tiene como *objetivo* «indagar en estrategias posibles de reutilización del stock de inmuebles vacantes de áreas centrales de Montevideo para dar respuesta a problemáticas específicas de inclusión social en los municipios B, C, y CH». El proyecto fue aprobado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica de la Udelar y se encuentra en plena ejecución en los tres municipios, analizando en profundidad la situación de aquellos inmuebles que habiendo sido detectados como visiblemente abandonados, pueden dar lugar a su recuperación para su aprovechamiento en proyectos comunitarios, alojos transitorios, etc., según la realidad y contexto de cada municipio, en articulación con la IM.

Programa Piloto Fincas Abandonadas – IM

La Intendencia de Montevideo por su parte, según Resolución del Intendente N° 335/17 del 23/1/2017, creó el Programa Piloto «Fincas Abandonadas» con el cometido de implementar todas las medidas administrativas y acciones consecuentes tendientes a la recuperación de inmuebles

abandonados y deudores en la ciudad, mediante la instrumentación y gestión de un procedimiento transversal que permita, con las herramientas legales vigentes, la incorporación de los mencionados inmuebles a la Cartera de Tierras.

Según la redacción de la misma, resulta de los antecedentes del «Grupo Fincas», de las investigaciones realizadas por la DVVM en los municipios B, C y CH, y del proyecto piloto desarrollado por el Dpto. de Acondicionamiento Urbano *«ubicando un conjunto de fincas en estado de abandono y con voluminosa deuda, lo cual por aplicación de los mecanismos legales y reglamentarios correspondientes habilita a esta Administración a realizar una serie de actuaciones correctivas de tal situación»*. Considera que *«es necesario implementar, con carácter urgente, medidas tendientes a la recuperación de inmuebles abandonados en el área central e intermedia de la ciudad de manera de contribuir en la redensificación y evitar la continua expansión de la ciudad»*, y por ello resuelve crear un equipo de trabajo transversal integrado con representantes del Dpto. de Acondicionamiento Urbano (quien coordinará el equipo), del de Planificación y de las Divisiones Administración de Ingresos y Asesoría Jurídica.

En relación a lo anterior, la DVVM recibió en el mes de mayo a Agustín Canzani, consultor contratado por la IM para la redacción del Programa Piloto.

En este marco la IM ha trabajado en la profundización de la información obtenida por la investigación de padrones visiblemente abandonados realizada por la DVVM, y resolvió durante el año 2017 la expropiación de al menos tres padrones en el territorio del Municipio B, procedimiento que dio lugar a un análisis por parte de la JDM. Con este motivo, la Comisión de Planeamiento Urbano, Vivienda, Obras y Servicios citó para el día 15 de mayo a autoridades de Acondicionamiento Urbano de la Intendencia y a la titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos para informar sobre la temática y sus antecedentes, en tanto la solicitud realizada por IM se realiza en el marco del «Programa de Fincas Abandonadas». En este marco la titular de la DVVM asistió a la sesión de la comisión y presentó todos los antecedentes del trabajo realizado, entregando copia de la publicación sobre fincas abandonadas a todos los ediles y las edilas de la Comisión.

La Intendencia también ha intervenido efectivamente en el padrón 2511 de larga data de abandono y ocupación con graves perjuicios de salud y seguridad en el entorno denunciado por vecinos y vecinas, y que correspondería a la última construcción de conventillo de la ciudad, encontrándose en análisis los proyectos futuros. Asimismo, ha avanzado en el análisis de posible intervención en un edificio propiedad de la IM que se encuentra ocupado, con posible reconversión para alternativas de vivienda social.

Proyecto de ley

El MVOTMA ha continuado liderando el proceso de recuperación, realojos y proyecto arquitectónico del padrón 80894 en el marco del trabajo del GIFA, y en análisis de otros proyectos emprendidos por el grupo. Asimismo, ha presentado sobre finales del año 2017, un proyecto de ley sobre *«inmuebles urbanos vacíos y degradados»*, que tiene por objeto *«promover el cumplimiento de los deberes relativos a la propiedad inmueble, de forma de evitar y revertir los procesos que conjugan el vacío y la degradación de inmuebles urbanos»*. El proyecto toma el concepto de «vacío» como los inmuebles desocupados exclusivamente de personas, u ocupados en forma precaria («tenencia de un inmueble ajeno sin previo contrato y por ignorancia o mera tolerancia del propietario»), y degradado cuando el inmueble se «encuentre en situación de ruina, deteriorado o tenga una edificación paralizada». Estas condiciones contravienen lo estipulado por el artículo 37 de la Ley 18.308, sobre los deberes relativos a la propiedad inmueble, en sus incisos e) deber de cuidar y el inciso b) deber de conservar respectivamente.

Este proyecto de Ley toma los mismos deberes de propiedad inmueble que fueron referencia para el Proyecto de ley de declaración judicial del abandono de inmuebles presentado en el 2012 al parlamento, y que fueron referencia de las investigaciones sobre inmuebles visiblemente abandonados realizadas por la DVVM, pero incluye además como referencia la no explotación o uso incorporando la dimensión de «vacíos» que no tenía en cuenta como prioridad el proyecto anterior, y que sí fue valorada como uno de los criterios fundamentales en nuestra investigación como una dimensión de relevancia para la definición de «visiblemente abandonado». En estos términos entendemos que el presente proyecto

de ley amplía y mejora las oportunidades de recuperación del fin social de los inmuebles que no están plasmando esta función por incumplimiento de los deberes de quienes tienen su propiedad.

En un punto donde las distintas instituciones del grupo han incorporado acciones propias en la temática desde la diversidad de competencias específicas de cada una de ellas, lo que implica mayor demanda de los recursos humanos asignados al grupo para la tarea interna, se entendió necesario realizar una evaluación de la vigencia de los objetivos propuestos para el trabajo interinstitucional. La consolidación de programas y acciones en cada institución, da cuenta del compromiso en la búsqueda de soluciones al abandono de inmuebles en las zonas centrales de Montevideo por parte de cada institución, en la incorporación de los caminos y aprendizajes recogidos en estos siete años de trabajo conjunto, acciones que a su vez mantienen la articulación y coordinación con las instituciones que para cada situación requieren de una actuación conjunta.

En este sentido, se definió como tarea para el año 2018 la evaluación de aprendizajes, impactos y logro de objetivos, la pertinencia de la continuidad y posible redefinición de objetivos, en tanto el mantenimiento de la Interinstitucionalidad ha sido el principal elemento del trabajo del Grupo Interinstitucional de Fincas Abandonadas.

Particularmente desde la DVVM se destacan algunas acciones llevadas adelante en relación con la temática:

- Entrevista con CX30 en modalidad Radio abierta en el Parque Segregni del Municipio B. Participó Elena Goirierna en representación de la DVVM y del GIFA conjuntamente con la Concejala Municipal Cristina Olivera.
- Entrevista con fotógrafas Mayra Cánepa y Mónica Gancharov en el marco del Proyecto «El techo es un derecho. Gente sin casas y casas sin gente».
- Se recibe de parte de OPP solicitud de información relativa a los inmuebles detectados como propios del Estado, en los análisis realizados para los municipios B, C y CH de Montevideo en las investigaciones realizadas por la DVVM. Según se nos indicó, esta información será oportunamente validada a los efectos de identificar acciones para

optimizar el uso de los mismos, en el marco del trabajo que se está realizando con los inmuebles del Estado y a partir del dec. 109/15.

ASENTAMIENTOS

La situación de los asentamientos también es un tema que se presenta con frecuencia en el ámbito de la DVVM, los que además de las condiciones habitacionales en extremo deficientes, en general involucran situaciones de presencia de basurales, contaminación, aguas servidas, así como el escaso o nulo acceso a servicios públicos básicos (agua potable y saneamiento, electricidad, transporte público). A lo largo del año se recibieron varios asuntos vinculados directa o indirectamente a las condiciones de vida en asentamientos. Se recibió una solicitud de apoyo del «Colectivo por la vivienda de la Cuenca de Casavalle» (incluye el tema asentamientos pero no de forma exclusiva, sobre el que se informa en el capítulo 6, punto 6.2.2.). También se recibió la consulta de un educador y una educadora de INAU quienes vienen acompañando el realojo de las personas asentadas en la Fortaleza del Cerro, lo que generó que la Defensoría se reuniera con integrantes de la Comisión de Vecino/as de dicho asentamiento y se ingresara un asunto en la Defensoría, al cual se le viene dando seguimiento.

Informamos en particular lo actuado en torno al **Asentamiento ANTA-RES**. La DVVM recibió al Director del CCZ 10 A.S. Milton Costa, conjuntamente con el equipo de ese servicio⁶, quienes presentaron los antecedentes de acciones realizadas conjuntamente con otras instituciones.⁷

Según la información aportada el asentamiento tiene de más de 45 años de existencia, con pocas familias inicialmente y un aumento de 13 a 38 grupos familiares con gran movilidad actual, que conforman un grupo de 128 personas, de las cuales el 55% tiene menos de 18 años; 13,3% tienen menos de 4 años; 30,5% son hogares monoparentales; con alto nivel de deserción de educación formal, representando el embarazo el

6 Expediente de referencia: 2017-3320-98-000409

7 Programa Uruguay Crece Contigo (MIDES), el Proyecto «Del dicho al hecho» (UDELAR), la Policlínica Artigas (ASSE) y ONG Techo, la Red Zonal Instrucciones y Mendoza, la Escuela N° 141.

16% de las causas de esta deserción. El informe detalla la situación de precariedad en relación a la vivienda y al hábitat y de profunda exclusión social de estas familias. El mismo no cumple con los requisitos de elegibilidad para ser regularizado por el Programa de Mejoramiento de Barrios —PIAI—, es territorio categorizado por POT como Suelo Rural Productivo de uso preferentemente agrario, lo que lo excluye de cualquier proceso de urbanización y fraccionamiento con propósito residencial.

El Asentamiento Antares se ubica en un camino vecinal (Camino Antares), ocupando terreno público destinado a apertura del Camino Antares proyecto que no ha sido posible ejecutar por la falta de solución para el realojo necesario de las familias allí asentadas.

Considerando que el acceso al derecho a la vivienda no se puede desagregar del derecho humano a un nivel de vida adecuado, a un medio ambiente sano, a la integridad y seguridad personal, a la salud, a la educación, al derecho a la no discriminación, al acceso permanente al agua potable, la energía, el alumbrado, las instalaciones sanitarias y el saneamiento, a la gestión adecuada de residuos, a servicios básicos de emergencia, así como al descanso y al esparcimiento, se evidencia la necesidad de que esta problemática sea tratada con un sentido de urgencia y desde el marco de los derechos humanos.

Ante esta situación la DVVM recomendó que la Intendencia de Montevideo, en articulación con los organismos con competencia en la materia, concrete en el menor plazo posible una solución habitacional que dignifique la vida de las 38 familias que integran el asentamiento Antares. Asimismo, que se proyecte y ejecute la apertura del camino Antares habilitando la conectividad Este-Oeste y manteniendo el carácter de suelo rural productivo.

PENSIONES

La DVVM recibe con cierta frecuencia situaciones relativas a personas que viven en pensiones, inquilinatos o alojamientos afines, y que presentan en algunos casos un mayor nivel de vulnerabilidad por tratarse por ejemplo de personas migrantes, mujeres con niños a su cargo, mujeres adultas mayores, personas de la diversidad sexual, cuyas posibilidades de acceso a otro tipo de solución habitacional son en extremo reducidas.

Las problemáticas identificadas, que en general afectan a todo el conjunto de las personas alojadas, en algunas de estas situaciones dan cuenta de condiciones edilicias y sanitarias inadecuadas, falta de los registros u otros requerimientos de funcionamiento exigidos por la normativa nacional o departamental vigente, lagunas legales o falta de controles por parte de las autoridades competentes, carga económica por los altos costos de las habitaciones, la no extensión de los correspondientes comprobantes de pago, incluso han sido denunciadas situaciones de hostigamiento hacia las personas alojadas y de cortes arbitrarios de los servicios esenciales como el agua y la luz por parte de las personas titulares o administradores de este tipo de alojamiento.

Desde la DVVM se ha participado de articulaciones interinstitucionales (ver sección sobre No discriminación) y se han mantenido reuniones con áreas de la Intendencia con responsabilidad en la temática. El 22 de marzo se recibió, en el marco de la reunión de equipo, a la Jefa de hoteles, pensiones, inquilinatos y afines, Dra. Daniela Musetti, y a la Jefa de Espectáculos Públicos, Esc. Betania Fajardo para tratar la temática pensiones y casas de inquilinato. El 29 de setiembre se mantuvo una reunión con Fabiana Goyeneche, directora de Desarrollo Social, por el control de pensiones y vulneración de derechos de personas migrantes.

Esta es una temática en la que se continuará trabajando con el fin de aportar a la identificación de nuevos abordajes.

4.1.4. Gestión Sustentable de Residuos

En el marco de su plan estratégico para el período 2015-2019, y en función de las demandas presentadas por la ciudadanía, la DVM ha priorizado una serie de temas en los que, además de responder a consultas y reclamos, se propone aportar a su comprensión y búsqueda de soluciones. Uno de ellos refiere a la gestión de residuos, «en el marco del 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, sino también la responsabilidad de 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»⁸.

ENCUENTRO REGIONAL SOBRE GESTIÓN SUSTENTABLE DE RESIDUOS SÓLIDOS

En línea con esta preocupación y a partir del intercambio con diversos actores con responsabilidades en la gestión de residuos a nivel departamental, surge la iniciativa de la Defensoría de organizar un encuentro internacional sobre esta temática con el siguiente objetivo: «intercambiar información y prácticas en el campo de la gestión sustentable de residuos a nivel urbano bajo los principios de basura cero, así como facilitar la cooperación y articulación entre diversas instituciones y organizaciones vinculadas a la temática».

La DVVM coordinó el trabajo preparatorio junto con el PIT-CNT, UCRUS, la Unidad de Estudios Cooperativos del Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio de UDELAR, las redes internacionales GAIA y WIEGO, así como la IM y la DINAMA. Asimismo, presentó la propuesta y obtuvo apoyo financiero de la Fundación Heinrich Böll, a través de su oficina para el Cono Sur en Santiago de Chile.

El proceso preparatorio duró varios meses y fue un rico período de intercambios en el que se identificaron los principales ejes para profundizar el conocimiento sobre esta temática, y las experiencias internacionales y nacionales a invitar de modo que pudieran compartir sus prácticas y aprendizajes como pistas que ayudaran a analizar diferentes abordajes. Si bien el encuentro se orientó fundamentalmente a promover el debate sobre la temática a nivel departamental, se buscó aportar a la discusión en ese momento en curso sobre la nueva ley de residuos organizada por la COTAMA (Comisión Técnico Asesora de Medioambiente).

El Encuentro se realizó los días 8 y 9 de mayo de 2017 en el Salón Rojo de la Intendencia de Montevideo en base a dos ejes temáticos: (i) la articulación ciudadana que contribuya activamente a avanzar en estrategias de basura cero, con especial énfasis en la clasificación en origen (asociada a una estrategia educativa/comunicacional; y (ii) la inclusión socio-productiva del sector de clasificadore/as.

El primero considera varios aspectos de igual importancia: la generación de espacios de intercambio que permitan una participación informada de la ciudadanía y la asunción de responsabilidades en el tema complejo de la generación y manejo de residuos; la articulación de grupos de distinta naturaleza y el protagonismo ciudadano en las discusiones en torno a las políticas públicas necesarias para un manejo integral de los residuos. En ese sentido se entiende necesario avanzar hacia una mejor comunicación en el marco de procesos de educación ambiental, que se orienten a promover la mejor comprensión sobre las responsabilidades compartidas en esta temática.

El segundo tiene que ver con asegurar la participación de las personas clasificadoras en estos espacios, de tal forma que la dimensión relacionada con el reconocimiento de su labor y la dignificación de su trabajo estén presentes en cada momento de la discusión desde sus propios espacios de articulación y organización.

La metodología del encuentro fue de seminario-taller y contó con dos espacios diferenciados: la presentación de experiencias y la formación de dos subgrupos de debate y análisis (uno por eje temático).

La Mesa de Apertura estuvo integrada por Daniel Martínez, Intendente de Montevideo, Ana Agostino, Defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo, e Ingrid Wehr, Representante Regional de la Fundación Heinrich Böll.

Se contó con las siguientes presentaciones:

- **Manejo integral de gestión sustentable de residuos:** Carlos Anido (Integrante de la Secretaría de salud y ambiente del PIT-CNT), Gabriela Camps (Directora Asesora en Departamento de Desarrollo Ambiental de la IM), Ma. José Lombardi (Dirección General de Gestión Ambiental de la Intendencia de Canelones), Alejandro Nario (Director de DINAMA)

Basura Cero:

- Introducción a la temática Basura Cero – Magdalena Donoso (Alianza Global para Alternativas a la Incineración GAIA)
- Experiencias aplicadas en la ciudad de San Francisco, Estados Unidos - Gestión de la ciudad orientada a Basura Cero - Keith Dews- Residential Zero Waste Associate
- Experiencias aplicadas en La Pintana, Chile: Recolección selectiva de orgánicos - Magdalena Donoso y Eduardo Giesen, Chile
- Articulación social e incidencia pública para el manejo sustentable de residuos sólidos urbanos: la experiencia incipiente de la Alianza Basura Cero Chile - Presentación de las acciones del Colectivo Vientos del Sur - Eduardo Giesen
- Grupo de Defensa del Medio Ambiente de Colonia Valdense (DEMAVAL). Una experiencia local de 30 años – Diego Dotti y Miguel Piñeyro
- Clasificación en origen de residuos sólidos domiciliarios. Lecciones aprendidas en Montevideo – Leticia Beledo, Intendencia de Montevideo
- Plan de Limpieza y Gestión de Residuos. Nuevas reglas de juego – María José Lombardi, Intendencia de Canelones

Clasificación dentro del Modelo Integral de Gestión de Residuos:

- Bogotá: los recicladores y las organizaciones – Norah Padilla, Asociación de Recicladores de Bogotá, Colombia
- Gestión de residuos secos urbanos. Cooperativas de Cartoneros en la Ciudad de Buenos Aires – Alejandro Martín Valiente y Paola Caviedes, líderes de la Cooperativa Amanecer de los Cartoneros, Buenos Aires, Argentina
- Experiencias de UCRUS, Uruguay – Juan Carlos Silva, Presidente de UCRUS



Como resultado de los dos subgrupos de trabajo se elaboraron una serie de propuestas que fueron incluidas en la relatoría final del encuentro. Además de hacerla circular entre todas las personas participantes, la mis-

ma fue entregada a la Directora de Limpieza y al Director de Desarrollo Ambiental de la Intendencia de Montevideo en reuniones mantenidas el día 6 de octubre.

Participaron del encuentro más de 100 personas de instituciones públicas y privadas, incluyendo los organismos con responsabilidad ambiental, así como la academia pública y privada, funcionariado político y técnico de los gobiernos departamentales de Montevideo, Canelones, Salto y Treinta y Tres y la administración central, trabajadores y trabajadoras activo/as en la clasificación de residuos, organizaciones sociales y ambientales vinculadas a la temática.



Encuentro Regional Sobre Gestión Sustentable de Residuos Sólidos.

4.1.5. Saneamiento

El acceso al saneamiento es un derecho humano fundamental, que se vincula al estado de salud de las personas y al medio ambiente, según el Art. 47 de la Constitución de la República Oriental del Uruguay. 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 el 2015 el quinto y en el 2016 volvió a ocupar el tercer lugar, lo que evidencia su importancia. Los reclamos están asociados a aguas servidas,

pozos negros, bocas de tormenta, y a la afectación que estas situaciones generan no solo a las personas cercanas al problema, sino a la sociedad en su totalidad con impactos ambientales negativos. Esto ha llevado a que la Defensoría definiera ésta como una línea de trabajo a largo plazo, la cual requiere estudio para su profundización, acercamiento y mejor tratamiento del mismo. En los últimos años se han presentado varias recomendaciones sobre saneamiento y se ha profundizado la investigación del tema, en vinculación con otros actores.

Durante el año 2017 se destaca la invitación del Departamento de Ingeniería Ambiental IMFIA de la Facultad de Ingeniería y de la Cátedra UNESCO Agua y Cultura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, para participar del Encuentro: Soluciones Inclusivas para el acceso al agua y al saneamiento, realizado en la Facultad de Ingeniería el día 30 de agosto en el marco del Proyecto CSIC «Soluciones inclusivas para el acceso al agua y saneamiento». Con el equipo organizador del encuentro se mantuvo una reunión en diciembre en relación con el proyecto sobre «Bienestar, Ecología, Género y Comunidad» (WEGO, por sus siglas en inglés) apoyado por el programa de la Comisión Europea de Capacitación e Innovación «Marie Skłodowska Curie European Training Network» y que la Defensoría estará ejecutando junto con instituciones académicas y sociales de varios países a partir de 2018 (Ver capítulo 5, Proyectos de investigación). En esta reunión se acordaron varias líneas de trabajo conjunto vinculadas al tema saneamiento durante la ejecución del proyecto WEGO en Montevideo. Estos intercambios y trabajo conjunto es resultado de un reconocimiento de actores académicos respecto al involucramiento activo de la Defensoría en la temática.

4.1.6. Ferias Vecinales

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 que habitan el departamento. Desde la creación de la Defensoría la temática ha estado muy presente frente a lo cual la institución ha desarrollado varias estrategias, incluyendo la generación de espacios de articulación, seminarios, presentación de varias recomendaciones, encuentros con diversos actores, entre otras. Es uno de los temas

priorizados en el Plan Estratégico. Durante el año 2017 se entregó una sugerencia a Promoción Económica sobre esta temática y también se presentó una propuesta elaborada por la Cátedra de Derecho Financiero de UDELAR según se detalla a continuación.

SUGERENCIA PRESENTADA ANTE EL GOBIERNO DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO:

Con fecha 7 de abril se entregó la siguiente Sugerencia al Sr Ricardo Posada, Director de la División Promoción Económica, elaborada en respuesta a varios asuntos presentados ante la Defensoría en relación con esta temática.

«La Defensoría, en el marco de sus atribuciones ha recibido desde sus inicios más de 100 reclamos vinculados a las ferias alimentarias vecinales y al funcionamiento de las mismas.

Es de interés destacar que generalmente los reclamos no son individuales, sino que tras la solicitud de traslado de una feria que permaneció por mucho tiempo en un mismo lugar, hay un número significativo de personas que se sienten afectadas por una serie de problemáticas asociadas a la instalación y su funcionamiento. Las principales problemáticas manifestadas por vecinas y vecinos frente a la Defensoría, así como en el ámbito de las asambleas realizadas por la Unión de Vecinos de ferias y periferias tienen que ver con los siguientes aspectos:

- *Existencia de ruidos molestos (la actividad comienza muy temprano afectando el descanso de vecinos y vecinas)*
- *Problemas de higiene (presencia y acumulación de residuos y basura en la calle una vez finalizada la actividad, falta de baños químicos)*
- *Apropiación del espacio público y privado (ruptura de veredas, dificultad de circulación por las mismas, camiones mal estacionados)*
- *Difícil acceso de ambulancias y personal de bomberos en el caso de que fuera necesario.*
- *Imposibilidad de ingreso y salida de vehículos desde los garajes.*
- *Expansión de las periferias sin regulación ni control.*

Más allá de las situaciones mencionadas, se suma la larga permanencia en el tiempo de las ferias en un mismo lugar y la complejidad de los procesos que permiten habilitar el traslado de las mismas, así como algunas dificultades en la coordinación operativa cada vez que se produce un traslado.

La Defensoría viene trabajando en esta temática desde sus inicios, habiendo hecho aportes concretos para el fortalecimiento de las políticas públicas y marcos normativos existentes en la materia. En tal sentido, en el año 2008 convocó a un espacio de intercambio con diferentes actores involucrados en el tema. Como resultado de todo el proceso en el mismo año se emitió la **Recomendación número 24/08** dirigida a los departamentos de Desarrollo Económico e Integración Regional y de Descentralización, acerca del funcionamiento de las ferias vecinales. Los principales ejes de esta recomendación apuntaban a la implementación de una política pública tendiente a la regulación de las ferias vecinales alimentarias y sus periferias, actualización del marco normativo y una mayor precisión de las competencias y niveles de coordinación de los diferentes actores institucionales y servicios departamentales y municipales con atribuciones en la materia, sugiriéndose también propiciar instancias de diálogo con los distintos actores, y desarrollar acciones de educación y promoción de derechos ciudadanos vinculados a la temática.

La Defensoría reconoce y valora las diversas acciones que se han venido implementando en los últimos años por parte de la Intendencia: puesta en funcionamiento de la Comisión Central de Ferias (Resolución N° 4385/09 de 13 de octubre de 2009 y Resolución N° 2139/10 de 24/05/2010) y acciones de reordenamiento de las periferias vinculadas a ferias alimentarias, como la regulación de las periferias contiguas a las ferias alimentarias (Resolución N° 157/11).

A fines del 2015 un grupo de personas interesadas se acercó a la Defensoría para pedir información sobre las últimas actuaciones de la Defensoría en la temática, dado que venían siguiendo lo realizado por la institución desde sus comienzos. Manifestaron tener gran preocupación por la gestión de las ferias y explicitaron la intención de formar una organización de vecinas y vecinos que permitiera aportar en la temática desde quienes viven en calles con ferias y se ven directamente afectado/as por su presencia. El 16 de abril del año 2016 ese grupo se constituyó en la Unión de Vecinos de ferias y periferias de Montevideo. La Defen-

soría ha sido invitada a los encuentros generales y ha mantenido varias instancias de intercambio con la persona convocante.

Por otro lado, en el mes de diciembre de 2016 la Asociación de Feriantes invitó a la Defensoría a una reunión con la finalidad de presentar a la nueva directiva la que está interesada en dialogar con los diferentes actores vinculados a la temática.

En función de todo lo planteado y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 y 14 numeral 1 del Decreto N° 34.844, **la DVVM sugiere:** Generar un espacio de intercambio de información y construcción colectiva de propuestas en torno a las ferias alimentarias de Montevideo y sus periferias con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la política específica, convocando a la totalidad de los actores involucrados: IM, Municipios, Junta Departamental, Concejos Municipales y Vecinales, ADECO, Asociación de Feriantes y Unión de Vecinos de Ferias y Periferias».

PROPUESTA NORMATIVA SOBRE TRIBUTOS Y FERIAS VECINALES

A fines del año 2015 la DVVM acordó, junto con integrantes del Instituto de Finanzas Públicas de la Facultad de Derecho (UDELAR), la presentación ante dicha Facultad de un proyecto de extensión y actividades en el medio con el objetivo de: «Promover la vinculación de la Facultad de Derecho de la UDELAR y la sociedad, a través de la participación en procesos de transformación socio-educativa con la DVVM y otros actores sociales con los cuales ésta se relaciona». Más concretamente, desarrollar acciones conjuntas que permitan de manera coordinada, profundizar en dos dimensiones: i) Asistencia jurídica en reclamos sobre materia tributaria ingresada por parte de la ciudadanía en la Defensoría; ii) Abordaje de reformas normativas de carácter general. El proyecto de extensión fue aprobado para su desarrollo durante el año 2016 y con posterioridad se aprobó también su extensión para el año 2017.

Para el alcance de tales propósitos, se identificaron temáticas específicas y procedimientos de trabajo, siendo uno de los temas priorizados el tema ferias vecinales, y en cuyo caso el objetivo concreto planteado fue la identificación de mecanismos de índole tributario que propicien una «compensación» a la población que resida en inmuebles ubicados en zonas de ferias. Es decir, una propuesta que reconociera los perjuicios

que ocasiona a vecinas y vecinos habitar en inmuebles circundantes a las ferias y periferias; y en su mérito, conceder un beneficio tributario.

En tal sentido, el equipo de Derecho Financiero junto con estudiantes trabajó en el análisis y generación de insumos para la presentación de una propuesta normativa relativa a la disminución de la carga tributaria, la que también fue analizada y complementada por nuestra institución. El documento de la propuesta plantea una justificación y el análisis de los tributos o ingresos departamentales que tengan como hecho generador alguna característica del bien inmueble: tarifa de saneamiento, la contribución inmobiliaria y la tasa municipal, lo que permitió determinar que la propuesta debería centrarse en la modificación a la Tasa General Municipal. Concretamente la propuesta establece:

«Propuesta de artículo: 'Artículo número: Agréguese el siguiente inciso al artículo 88 del D.J.D No. 14.152 ratificado por el Decreto No. 14.175, en la redacción otorgada por artículo 46 del D.J.D No. 17.879 de 30.09.1976: 'La alícuota establecida en el inciso primero del presente, se reducirá hasta el 0,5 0/00 (medio por mil), sobre los avalúos (aforos) de los inmuebles (tierra y mejoras) determinados conforme lo establecido por el inciso primero, a aquellos inmuebles ubicados en zonas donde se realicen ferias. La reducción se reglamentará atendiendo a la cercanía del inmueble a la feria e impactos que aquella produzca y operará únicamente si el contribuyente ha mantenido conducta de buen pagador por el presente tributo en el año anterior siempre que el inmueble tenga destino casa habitación»

El documento de la propuesta fue presentado formalmente el 24 de abril de 2017 ante la Presidenta de la Comisión especial de ferias y venta ambulante en la vía pública, Edila Inés Coll, con solicitud de audiencia para que el equipo de la Cátedra de Derecho Financiero pudiera presentar las argumentaciones de la propuesta. Con este fin la Comisión tuvo una sesión extraordinaria el día 8 de setiembre a la que concurrieron la Dra. Adelaida Entenza en representación de la DVVM y las Dras. Sol Agostino y Daria Olivera, Profesoras de Derecho Financiero del Instituto de Finanzas Públicas de la Facultad de Derecho de UDELAR, y el Dr. Andrés Blanco, profesor y titular del Instituto. El proyecto se encuentra aún a estudio.



Feria Vecinal. Fotografía de archivo DVVM.

4.1.7. No discriminación

El decreto de creación prevé que la Defensoría intervendrá en situaciones aún ajenas a la actuación departamental que afecten los derechos humanos de las personas que habitan el Departamento, *«en especial los vinculados a la protección del medioambiente, al consumidor, así como intervenir en toda denuncia que se le formule sobre situaciones de discriminación en cualquiera de sus modalidades»* (Numeral 3 Art. 8). Asimismo, en tanto institución de DD.HH. creada en el marco de los Principios de París de Naciones Unidas, su competencia general refiere a la promoción y protección de los derechos humanos lo que ubica la dignidad de todas las personas en el centro de sus preocupaciones. En ese sentido, trabajar hacia una sociedad libre de discriminaciones y que garantice el pleno goce de los derechos del conjunto de las personas que habitan o transitan por el departamento es uno de los compromisos de la Defensoría, incluyendo la perspectiva de igualdad y no discriminación tanto en la gestión de asuntos concretos como en los aportes que realiza al ámbito de las políticas públicas.

Si bien las situaciones de discriminación no se encuentran entre los temas más reclamados, en la atención cotidiana de los asuntos ingresados a la DVVM se desarrollan acciones concretas vinculadas a vulneraciones específicas de la población, las que se configuran como falta de garantías en el acceso y ejercicio de derechos por condiciones socio-económica y exclusión territorial, orientación sexual e identidad sexual de género, condición de migración, situación de discapacidad, edad, género, etnia, raza, entre otras. Asimismo, se han hecho esfuerzos institucionales para el desarrollo de capacidades que favorezcan una atención y gestión con un enfoque diferencial en algunos tipos de reclamos que involucran a personas que se encuentran en una situación de desventaja o de mayor vulnerabilidad o bajo supuestos de discriminación o marginalización.

Desde el año 2014 y hasta diciembre del 2017 las denuncias recibidas en relación con discriminación han sido 29, referidas a: discapacidad; edad; diversidad sexual; migración; género; origen étnico-racial y obesidad.

o reclamar situaciones que les afectaban o porque vecino/as del departamento incluyeron la referencia a la presencia de extranjero/as en sus propios asuntos. Estas situaciones han llevado al relacionamiento de la DVVM con otros actores involucrados con la temática migración, con los que se ha intercambiado información, visiones e ideas. La temática ha sido priorizada en el marco del plan estratégico, en el entendido de que es importante trabajar hacia la construcción de abordajes específicos con base en el pleno respeto de los derechos de las personas migrantes y al reconocimiento y valoración de la diversidad.

En el primer semestre y a iniciativa de la organización Idas y Vueltas, se inició un espacio de articulación para el análisis de la situación de persona migrantes que viven en pensiones habitacionales, cuya irregularidad es abusiva respecto a exigencias de cobros, aumentos y condiciones de permanencia, provocando desalojos y abusos en forma reiterada lo que es denunciado en distintas instituciones. En la reunión participaron representantes del MIDES, FHCE-UDELAR, distintos servicios de IM, CDH Uruguay, Municipio B, INAU, Ministerio del Interior, INDD.HH. y DVVM. Si bien este espacio no volvió a ser convocado, se analizará la posibilidad de continuidad durante el año 2018. La DVVM continuará haciendo, en el marco de sus competencias, los máximos esfuerzos para que las personas migrantes y sus familiares tengan la misma protección y amparo de sus derechos (entre ellos a la vivienda y a la salud) en pie de igualdad con las personas nacionales, tal como se establece en la Ley 18.250 sobre migración.

Más allá de los asuntos ingresados a la Defensoría, desde el año 2014 la institución ha venido articulando en lo referido a la temática de la discriminación tanto con la INDD.HH. y Defensoría del Pueblo como con la Comisión Honoraria contra el Racismo, la Xenofobia y toda otra forma de Discriminación, y desde agosto del 2016 la DVVM forma parte de la **Articulación Departamental de Derechos Humanos y superación de la Discriminación, el Racismo y la Xenofobia**, conjuntamente con otras instancias del gobierno departamental e instituciones gubernamentales de derechos con competencias específicas en atención a situaciones de racismo, discriminación y xenofobia, a los efectos de coordinar respuestas articuladas que aborden de una manera integral esta problemática para fortalecer el pleno ejercicio de los derechos de todas las personas.

La DVVM también integra un espacio de trabajo interinstitucional para el abordaje, desde la perspectiva de derechos humanos y no discriminación, de la situación de trabajo sexual en vía pública por parte de **personas trans**. El espacio procura habilitar la discusión y generación de alternativas orientadas a lograr una convivencia respetuosa en los contextos espaciales en los que trabajan (y que involucra la convivencia entre las personas trans y vecinos y vecinas de ese entorno) así como a la identificación de estrategias y políticas públicas de mediano y largo plazo orientadas a mejorar sus condiciones de vida, la superación de los estereotipos y prejuicios existentes, y su inclusión social. En este espacio de trabajo, que fuera impulsado inicialmente por la Secretaria de la Diversidad de la Intendencia, la DVVM y el Concejo Vecinal del CCZ3 y que ahora se coordina desde el Municipio C, han venido participando también integrantes del Concejo Municipal y de la Comisión Vivir en diversidad de este municipio, la Asesoría para la Igualdad de Género de la IM, Comisión de Derechos Humanos y Desarrollo Social de la Junta Departamental de Montevideo, así como en algunas de sus instancias integrantes de organizaciones de la diversidad sexual y representantes de vecinos/as de la zona.

La Defensoría ha hecho aportes significativos para la elaboración de **normativa departamental con perspectiva de igualdad y no discriminación**. Junto con la Comisión contra el Racismo, la INDD.HH., e Inspección General de la IM, en el 2014 se comenzó a trabajar en una propuesta normativa vinculada a acceso y permanencia a establecimientos públicos o privados que requieran permiso o habilitación por parte de la Administración. Esta propuesta, sobre la que siguió trabajando Pro-Secretaría con aportes de las instituciones nombradas y la Asesoría para la Igualdad de Género de la IM, está en este momento a estudio de Jurídica de la IM. El proyecto de decreto se propone promover mecanismos efectivos de respeto a las diferencias, pluralidad y rechazo a la discriminación, en cualquiera de sus formas o expresiones, en línea con los marcos internacionales de respeto a la diversidad y la no discriminación.

Asimismo, desde el pasado 16 de marzo está a consideración de la Junta Departamental de Montevideo un Proyecto de Decreto relacionado con la contaminación acústica en locales de esparcimiento nocturno que también establece con claridad la vigencia de criterios inclusivos y no

discriminatorios, previendo un marco sancionatorio en caso de incumplimientos. En el contenido de esta propuesta también se reflejan los aportes realizados desde la DVVM tanto en el trabajo conjunto como a través de recomendaciones específicas. Concretamente se menciona que no se admitirán limitaciones al acceso que puedan ser consideradas discriminatorias ni tampoco se admitirá la utilización de contenidos o imágenes sexistas que inciten a la violencia, a la discriminación y/o refuercen los estereotipos de género en la promoción, publicidad o convocatoria de los locales a que refiere la norma.

A lo largo del año la Defensoría fue invitada a participar en diversas actividades vinculadas con la temática:

- En mayo de 2017, la Junta Departamental de Montevideo organizó el «**Diálogo hacia un Montevideo libre de racismo, discriminación y xenofobia**», que tuvo lugar en el salón de actos de la INDDH. La titular de la Defensoría fue una de las ponentes, habiendo compartido las siguientes reflexiones en función de preguntas disparadoras entregadas por los organizadores:

«La discriminación por múltiples causas: género, discapacidad, origen étnico/racial, religión, etc. está vinculada a la concepción de un criterio de normalidad que se impone como normativo para el resto de la sociedad limitando las posibilidades de participación e integración en diversas esferas. Estos fenómenos están anclados en procesos históricos de dominación y exclusión no resueltos que generan desconfianzas, resistencias, e incluso violencia. Por lo tanto, dismantelar el racismo y la discriminación requiere trabajar en función de un rescate de la memoria y la identificación de mecanismos de justicia, de compensación y de reparaciones para los grupos históricamente sujetos a esos procesos.»

En ese sentido, y retomando el Plan de Acción de la Coalición de Ciudades contra el racismo, la discriminación y la xenofobia, una acción fundamental es ‘visibilizar y documentar el racismo, la discriminación y la xenofobia’. Esto implica también deconstruir el racismo y la discriminación, ayudar a entender su anclaje, hacer aflorar una verdad incómoda que da cuenta de la construcción de sociedades a partir de la explotación y la negación de la identidad de millones de personas. Combatir el racismo y la discriminación en el ámbito de la educación formal implica ponerse en

diálogo con la historia desde la empatía con los pueblos sometidos con el objetivo del desarrollo capitalista: la población afrodescendiente, los pueblos indígenas. Pero también las mujeres, las personas con discapacidad, las personas de la diversidad sexual, quienes profesan religiones minoritarias en el contexto del país, entre otras, además de la interseccionalidad de diversas identidades que lleva a vivencias diferentes de la discriminación para distintas personas y colectivos.

La aplicación de los diez puntos del Plan de Acción debe ir acompañada por acciones dirigidas a promover la empatía y la hospitalidad, en el sentido de abrirse a otras formas de ser y de hacer en el mundo. Esta es una dimensión fundamental si queremos trabajar hacia la construcción de ciudades sin discriminación ni violencia. Es necesario apostar a una convivencia que no se caracteriza por las similitudes de aspiraciones entre sus integrantes, sino por el respeto a sus particularidades y diversidad, por la dignidad compartida de todos los seres humanos. Como planteó Alejandro Nató en la última jornada de capacitación en mediación comunitaria que venimos facilitando desde la Defensoría, —citando a Rossana Reguillo Cruz, Marcial Godoy-Anatívia— ‘desarrollar una convivencia que no esté basada en los consensos sino en una constante negociación de nuevas formas de ciudadanía, polifónicas, multiculturales y tolerantes’.

Junto con el avance normativo, es necesario poner en cuestión los mecanismos que legitiman la desvalorización de todo lo que se aparta de la cultura dominante. Y esto requiere no solo trabajar en función de visibilizar y cuestionar el racismo, sino que requiere procesos de descolonización. Es decir, ir más allá de los procesos de descolonización política y económica y asumir el desafío de descolonizar los imaginarios que tienden a seguir atados a una mirada eurocéntrica del mundo. Esto es necesario para transformar relaciones étnicas o de culturas de poder en base al reconocimiento de las diversas particularidades. Estos también son desafíos para las instituciones de Derechos Humanos y para los organismos del Estado, tanto ejecutivos como legislativos, trabajando hacia una conceptualización multicultural de los Derechos Humanos.

En síntesis, las medidas previstas en el plan de acción constituyen un marco de necesaria aplicación que se sugiere sea acompañado por procesos de sensibilización dirigidos al conjunto de la ciudadanía donde la decons-

trucción histórica, las formas de ser y hacer en el mundo, los imaginarios, también deben ser parte del debate. Un debate pensado no solo para el presente, sino como mecanismo que garantice el derecho de todas las personas habitantes del departamento, de generaciones presentes y futuras, temporarios y permanentes, de usar, ocupar, producir, gobernar y disfrutar de ciudades pacíficas, justas, inclusivas y sustentables. Ciudades que deben ser entendidas como un bien común (de disfrute pero también de construcción común) esencial para una vida plena».

OTRAS PARTICIPACIONES:

- 27 de mayo. Ciclo de Formación organizado por INMUJERES dirigido a mujeres afrodescendientes bajo el título «**Afrodescendencia y Feminismos**». Ana Agostino fue invitada como expositora en el módulo: «Perspectiva étnica racial en las Políticas Públicas».
- 27 de Octubre. Constitución del Consejo Asesor de la Secretaría de Personas Mayores Específicamente por tema transporte.
- 12 de diciembre. Seminario Internacional «Ciudades y comunidades amigables con las personas mayores. El desafío de transformar las ciudades, eliminando barreras para hacerlas amigables con sus habitantes». Organizado por intendencia de Montevideo y «Montevideo ciudad amigable con las personas mayores».
- 13 de diciembre. Intersecciones LGBTI, plurales y singulares. Diálogos sobre desigualdades que atraviesa a las personas LGBTI. Organizado por Intendencia de Montevideo.

4.1.8. Animales

La presencia permanente de esta temática en la Defensoría motivó la firma de un convenio en setiembre del año 2016 con las autoridades de COTRYBA (Comisión Nacional Honoraria de Tenencia Responsable y Bienestar Animal), planteándose fundamentalmente dos líneas de acción en conjunto: promoción de políticas públicas vinculadas al bienestar y la tenencia responsable de animales y mecanismos de articulación y/o derivación frente a problemáticas o conflictos generados en la convivencia entre las personas derivados de la tenencia de animales, con la posibilidad de



responder desde la Defensoría a través de la mediación comunitaria. A lo largo de 2017 este mecanismo de derivación funcionó con regularidad.

Los temas vinculados a animales que ingresan a la Defensoría suelen estar referidos a insalubridad, contaminación acústica, inseguridad y acumulación. Algunos de estos temas fueron tratados por la Comisión interinstitucional de Diógenes (creada por resolución del MSP y puesta en funcionamiento a finales del 2008 por gestiones y convocatoria de la DVM), encontrándose como una de las mayores dificultades a resolver la ubicación de los animales. Con la creación de COTRYBA se decidió canalizar esta preocupación hacia la nueva institucionalidad. A su vez, desde la Comisión Nacional se entendió que varios temas debían ser abordados por las comisiones departamentales, creadas por decreto presidencial 311/016 del 26 de setiembre de 2016. Frente a la falta de designación oficial de representantes de la Intendencia de Montevideo ante la referida Comisión Departamental y en el entendido que su puesta en marcha era de carácter urgente para encontrar soluciones a las problemáticas mencionadas, en noviembre de 2016 la Defensoría hizo llegar una Sugerencia a Pro-Secretaría General de la Intendencia planteando:

- *«Que la Intendencia de Montevideo designe, en el menor plazo posible, a la persona que represente oficialmente a dicho organismo ante la Comisión Honoraria Departamental de Bienestar Animal, de acuerdo con lo previsto en el Decreto presidencial 311/016.*
- *Que la representación de la Intendencia de Montevideo ante la Comisión Departamental Honoraria de Bienestar Animal priorice el análisis sobre esta problemática⁹ identificando posibles lugares para la relocalización de animales en situación de calle o cuya tenencia se constata como no responsable, así como otras posibles soluciones».*

La Defensoría hizo seguimiento a esta Sugerencia de acuerdo con los mecanismos previstos en nuestro protocolo, confirmando que en el mes de marzo de 2017 se hizo el nombramiento y que la primera reunión de la Comisión Departamental tuvo lugar en el mes de abril.

⁹ Las dificultades presentadas en esta sugerencia también se constatan en casos de acumulación de animales ya sea por Síndrome de Diógenes, Síndrome de Noé, u otros casos de acumulación problemática.

En 2017 se tuvo conocimiento del cambio de autoridades en COTRyBA, por lo que se solicitó una reunión con el nuevo gerente, Sr. Julio Pintos, la que tuvo lugar el día 4 de setiembre, habiendo participado también el Dr. Diego Williman. En esta reunión se reafirmó la continuidad del convenio, en particular lo vinculado a las derivaciones tanto desde la Defensoría a la Comisión por asuntos de tenencia no responsable como hacia la Defensoría para aquellos que puedan ser abordados a través de mediación comunitaria. Se destaca que un alto porcentaje (19%) de las mediaciones que se realizan está vinculado precisamente a la temática de animales.

4.1.9. Espacio de Encuentro Saludable Municipio C

Este espacio comenzó a funcionar en noviembre de 2016 con el fin de aportar a «construir un Montevideo como una comunidad organizada, plena de vida, preservando el ambiente, defendiendo el paisaje natural y construido, para convivir en forma digna y con el goce efectivo de los derechos fundamentales». La iniciativa surgió como una estrategia colectiva de Montevideo Rural y Regulación Alimentaria de la IM, el Municipio C, la Red de Agroecología, GRANECO y la DVVM, a partir de la coincidencia y recorrido de una feria ecológica en la explanada de la IM, de la que surgió la idea de contar con un espacio de ese tipo de manera regular en Montevideo. Los objetivos planteados son:

- Promover prácticas saludables en la familia y la comunidad procurando favorecer el bienestar y la calidad de vida de su población.
- Promover la soberanía alimentaria como derecho de los pueblos a alimentos nutritivos y culturalmente adecuados, accesibles, producidos de forma sostenible y ecológica, y su derecho a decidir su propio sistema alimentario y productivo.

La fundamentación para la participación de la Defensoría fue elaborada para la primera jornada del espacio por la titular de la Defensoría y parte de ella se incluye a continuación:

«El interés por generar un espacio de vida saludable tiene varios sustentos. Uno tiene que ver con el derecho a una alimentación adecuada que requiere facilitar para la población el acceso a esa alimen-

tación. Pero también a partir de una concepción más amplia sobre modos de vida sustentables.

El derecho a la alimentación adecuada refiere a: «tener acceso, de manera regular, permanente y libre, sea directamente, sea mediante compra en dinero, a una alimentación cuantitativa y cualitativamente adecuada y suficiente, que corresponda a las tradiciones culturales de la población a que pertenece el consumidor y que garantice una vida psíquica y física, individual y colectiva, libre de angustias, satisfactoria y digna» (Relator Especial de las Naciones Unidas sobre el derecho a la alimentación).¹⁰

En este punto es interesante introducir la distinción hecha por Gustavo Esteva entre «alimento» y «comida». Él plantea esta distinción en un texto con el título «Más allá del progreso y el desarrollo»¹¹ argumentando que la «comida» está en el centro de la interacción humana, puede ser generada, cocinada, compartida, es específica de determinados lugares, varía según la cultura, se hace en casa; mientras que el alimento es una respuesta industrial por la cual los seres humanos son alimentados y pasan a depender de aparatos institucionales, públicos o privados, que generan adicciones a servicios alimentarios industriales. Esta distinción, de alguna manera, tiene que ver con un esfuerzo por distinguir la visión economicista por la cual distintas sociedades deben ser provistas con bienes y servicios que satisfacen necesidades universales a través de soluciones estandarizadas, de una visión culturalmente determinada, anclada en conocimientos y recursos locales, que no está condicionada por el principio de escasez, sino que se apoya en procesos de reciprocidad.

Según datos del Grupo ETC, la agricultura industrial solo alimenta al 30 por ciento de la población mundial, pero tiene impactos en salud, cambio climático, uso de energía y agua y otros efectos de

¹⁰ Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, FAO: «El derecho a la alimentación adecuada», Folleto Informativo No. 34, p. 3

¹¹ Manuscrito entregado por Gustavo Esteva en noviembre 2013. P. 17.

contaminación que son globales¹²... el restante 70% de la población mundial se alimenta a partir de una diversidad de sistemas alimentarios de pequeña escala (parcelas agrícolas pequeñas, huertas urbanas, pesca, caza y recolección silvestre)¹³. Este dato estaría dando cuenta de que la mayor parte de la población mundial encuentra su «comida» en la pequeña producción, lo que significa que hay un enorme potencial para este tipo de producción fuera de la cadena agro-industrial.

La producción agroecológica, familiar, representa por lo tanto un aporte fundamental, no solo en lo referido a la alimentación saludable, sino en la construcción de MODOS de VIDA saludables. Ello es así en tanto:

- *Parte de la iniciativa local, protagonismo de las mujeres, los jóvenes, agentes activos, ciudadanos y ciudadanas en pleno ejercicio de sus derechos, con capacidad propositiva, a partir de la cual y en el desarrollo de sus iniciativas, responden a necesidades propias y de su entorno.*
- *Trabajo en red, opción por el modelo cooperativo: lo central es la reciprocidad, el mutuo aprendizaje, el reconocimiento de los distintos saberes y la complementariedad. No hay una dependencia de apoyos externos —ya sea conocimientos, fondos, etc.— sino un encuentro de recursos, saberes, experiencias, que se nutren mutuamente.*

En el proceso hacia la verdadera construcción de sociedades sostenibles, el derecho a una alimentación sana juega un papel central, pues las decisiones sobre qué comemos tienen que ver con varios procesos asociados a la sustentabilidad:

- *Respeto por el medio ambiente, incluyendo los modos de producción que no dañen la naturaleza, priorizando la cercanía geográfica entre producción y consumo, promoviendo el compostaje, etc.*

12 Ribeiro, Silvia: «Comida industrial. Enfermando a la gente y al planeta», La Jornada, Octubre 2013, <http://www.rebellion.org/noticia.php?id=175219>

13 Ribeiro, Silvia: *Ibid.*



- *Consumo Responsable, eligiendo productos no sólo en base a su calidad y precio, sino prestando atención a su impacto ambiental y social, y por la conducta de las empresas que los elaboran (componente ético de la producción alimentaria)¹⁴.*
- *La idea de suficiencia frente al predominio de criterios de eficiencia. Poner en el debate la pregunta respecto a cuánto es necesario.*
- *El aporte a la identidad, a la territorialidad (entendida como relaciones entre territorio, seres humanos, historia, proyecciones de futuro).*

De alguna manera, estos desafíos que tienen que ver con la posibilidad de otros imaginarios respecto a las sociedades en las que queremos vivir, están vinculados con nuestro quehacer cotidiano, donde la comida, como dice Esteva, está en el centro de nuestra condición de seres humanos en relación con otros y con la naturaleza. Por eso la alegría de estar hoy inaugurando este espacio».

El sostenimiento de esta iniciativa ha implicado la formación de un grupo de trabajo responsable de la organización y coordinación que se ha reunido de manera regular a lo largo del año. La Defensoría es miembro activo de este grupo asumiendo algunas tareas específicas como la coordinación para la realización de un espacio de Radio Abierta con periodistas de CX 30; diseño de materiales de difusión; invitación y articulación regular con diversas iniciativas, tanto de sociedad civil como del gobierno departamental.

¹⁴ Ecodes: http://ecodes.org/archivo/proyectos/archivocodes/pages/especial/consumo_responsable/index.html



En el 2017 participaron del espacio varias divisiones de la Intendencia: Equipo Técnico de Educación Ambiental (ETEA) dependiente de Desarrollo Ambiental; Cocina Uruguay (Programa de Educación Alimentaria dependiente de Políticas Sociales), Asesoría para la Igualdad de Género. También participó el Ministerio de Salud promoviendo el Manual de Vida Saludable; el Taller de Sala 12 del Hospital Vilardebó (espacio de rehabilitación psicosocial de usuarios judiciales del Hospital). Además de productos orgánicos se contó con otros alimentos y productos saludables. Particular mención merecen los Microorganismos Eficientes Nativos desarrollados en la Escuela 319 de Casavalle, los que estuvieron presentes en prácticamente todas las ediciones del espacio. Esta iniciativa (Proyecto «Entre Bichitos») fue declarada de interés departamental por la Junta Departamental de Montevideo en setiembre de 2017. También hubo actividades deportivas y recreativas, talleres de bicicleta, entre otras.

El Espacio tiene lugar los segundos sábados de cada mes en la Plaza D'Elía en el territorio del Municipio C. A lo largo del año se organizó bajo la consigna «**Una vida saludable es una vida sin violencia**».

4.1.10. Transporte público

CONSEJO CONSULTIVO DEL TRANSPORTE COLECTIVO URBANO DE MONTEVIDEO

A fines de 2016 la DVVM fue invitada a formar parte del **Consejo Consultivo del Transporte Colectivo Urbano de Montevideo**, creado según resolución N° 5801/16, a los efectos de hacer llegar la mirada de usuario/as a dicho ámbito. Los otros integrantes de dicho Consejo son el Director General del Departamento de Movilidad de la Intendencia

(quien lo preside), el Director de la División de Transporte, dos integrantes de la Comisión de Movilidad de la JDM, un representante de los y las trabajadoras por nominación de UNOTT, representantes de cada una de las empresas permisarias del transporte colectivo urbano de pasajeros: COETC, COMESA, CUTCSA y UCOT. El Consejo tiene como cometidos recepcionar y evaluar proyectos, propuestas e ideas tendientes a la mejora de la calidad del transporte colectivo de los y las montevideanas.

La Agenda de trabajo del Consejo Consultivo es la siguiente:

- a. Gestión del tránsito y velocidad de operación, incluyendo evaluación de carriles preferenciales, ferias, estacionamientos, contenedores, racionalización de módulos de paradas (distancia entre paradas), etc.
- b. Calidad del servicio, incluyendo al menos: a) limpieza, b) ruidos y uso de la radio en cuanto a volumen y contenido, c) atención al pasajero, d) cumplimiento horario, e) refugios en paradas, f) ambulanzismo y artistas callejeros, g) soluciones para el hacinamiento en horas pico, h) accesibilidad.
- c. Mejora de la información al usuario. a) Aplicación para todo el Sistema con información en tiempo real. b) información en las paradas, c) información de desvíos planificados en las paradas.
- d. Análisis del subsidio, incluyendo señales para promover la eficiencia y para garantizar el cumplimiento de la operación, y de la estructura de costos incluidos en la paramétrica, incluyendo análisis del costo laboral (ajuste al laudo vigente) pero excluyendo eventuales reestructuras de personal que impacten sobre las fuentes laborales.
- e. Impacto de vehículos no regulados para transporte oneroso de pasajeros.
- f. Análisis de la masificación de la tarjeta STM, incluyendo la adecuada gestión del mismo, así como análisis de oportunidades que surgen, como la diferenciación del boleto de una hora, incentivos para los usuarios frecuentes, etc.
- g. Análisis de alternativas en caso de que continúe la disminución de la venta de boletos.
- h. Optimización de la estructura operativa del sistema en relación a la demanda.

- i. Revisiones menores de las líneas, incluyendo ajustes menores de recorridos y paradas.
- j. Revisiones mayores de las líneas, incluyendo análisis de eventuales superposiciones de recorridos e iniciativas para algunos ejes principales de la ciudad.
- k. Eventuales necesidades de reestructura laboral.

Estos temas han sido tratados en las reuniones periódicas mantenidas a lo largo de todo el año, además de su análisis particular en grupos de trabajo conformados para el análisis y elaboración de propuestas específicas en relación con determinadas temáticas.

GRUPOS DE TRABAJO

Grupo de Trabajo sobre Reclamos y Capacitación.

Este grupo, coordinado por la Defensoría, se constituyó con el fin de analizar un Sistema Único de Reclamos/ sugerencias/reconocimientos, así como de analizar áreas y oportunidades de capacitación que favorezcan la convivencia en el transporte colectivo. El grupo que ha avanzado en los siguientes acuerdos:

- Sistema unificado de reclamos (SUR), sugerencias y reconocimientos. Se cuenta con varios medios que permiten centralizar los reclamos del transporte y la respuesta a los y las usuarias (teléfono, página web, aplicación para celulares).
- Se avanzó en una tipología de reclamos/sugerencias/reconocimientos de los principales temas presentados por la ciudadanía en relación con el transporte público.
- Se elaboró un documento orientado a promover una mejor convivencia en el transporte, el que estará disponible en varias páginas web y se enviará junto con la respuesta a reclamos/reconocimientos. El grupo entendió que era importante difundir esta información para ampliar el conocimiento de usuario/as sobre el transporte y su responsabilidad como parte del sistema;
- En relación a capacitación, se identificaron los siguientes temas como prioritarios: resolución de conflictos, aumento de la autoes-

tima y manejo del estrés. De parte de la Defensoría se avanzó en contactos con INEFOP a los efectos de concretar la capacitación, quedando pendiente la convocatoria a las sectoriales por parte de empresas y trabajadores/as, lo que aún no está definido.

Grupo de Trabajo sobre Accesibilidad en el Transporte

El grupo se planteó distintos temas a ser abordados, identificando para una primer etapa de trabajo 5 puntos: (i) acordar la publicación de los horarios de las unidades con accesibilidad en la web y las aplicaciones que informan en tiempo real, garantizar la accesibilidad de las mismas para el acceso a la información; (ii) establecer y publicar el protocolo de mantenimiento preventivo de las rampas elevadoras por parte de cada empresa.; (iii) identificación externa de unidades con accesibilidad con criterios unificados; (iv) organizar una propuesta de sensibilización y capacitación a trabajadores del transporte; (v) coordinar con el grupo que trabaja el tema de los medios para realizar reclamos a los efectos que se contemplen las necesidades de las personas con discapacidad. El grupo ha avanzado en los siguientes acuerdos:

- Planificación de jornadas de sensibilización con los y las trabajadoras del transporte.
- Definición de medidas a corto plazo que mejorarían la accesibilidad, ej: aplicaciones telefónicas, unificación de cartelería, unificación de asientos preferenciales, etc.
- Estudio de tipos de unidades accesibles —pro y contras de los distintos modelos—.

Grupo de Trabajo sobre Tipología de las Unidades del Servicio de Transporte Público.

El grupo elaboró una agenda de temas que orientaron el trabajo en función de tres criterios: que su aplicación implique el aumento (e inmediata percepción) en la calidad del servicio que reciben los usuarios; que su aprobación produzca facilidades, atracción y mejoras en la operación del Sistema aportando más eficiencia a la gestión de las empresas; que su instalación o desarrollo le adjudique beneficios y calidad de trabajo en la operación al personal de plataforma. El avance en los diversos temas al finalizar el año es el siguiente:

- Accesibilidad (viaje con perro guía, espacio preferencial, flota) – En desarrollo
- Aumento de prestaciones de servicio (aire acondicionado, ventiladores en salón, viaje intermodal – *En desarrollo*; señal de WiFi, cargadores de celulares, suspensión neumática, renovación de unidades con incorporación de accesibilidad – *Resuelto*)
- Características de diseño y mecánica de las unidades, componentes que optimizan la operación - *Pendientes*

Grupo de Trabajo sobre Higiene en Unidades

El objetivo de este grupo fue llegar a acuerdos sobre un estándar de higiene y conservación de las unidades del transporte del STM. Para ello se identificaron las categorías sobre las que se trabajaría y se inspeccionaron unidades con el fin de conocer el estado actual. Las categorías fueron: limpieza interior y exterior de las unidades, condiciones de equipamiento y ambiente. Se establecieron además categorías de infracciones, niveles de exigencia para medir las condiciones en que se encuentren las unidades, plazo para la adecuación de las mismas luego de inspecciones que detecten niveles de insuficiencia o inaceptabilidad, plazo de tolerancia y monto para la aplicación de sanciones (Resolución 4540/17)

Grupo de Trabajo sobre Tránsito y Velocidad Operacional del Sistema

El trabajo de este grupo se abocó a temáticas como la tecnología para control de estacionamiento, la señalización y reseñalización de carriles, la ampliación del Centro de Gestión de Movilidad. Presentó un estudio sobre la velocidad operacional realizado por Movilidad de la Intendencia a los efectos de identificar áreas a mejorar.

Grupo de sobrecarga y revisión de líneas

El grupo tuvo como objetivos analizar dificultades en la distribución territorial de las líneas y las necesidades de movilidad interbarrial, así como la sobrecarga generada por una alta demanda de determinados tramos de líneas que se ven desbordadas.

Además de los temas abordados por los grupos de trabajo, varios fueron tratados directamente en el Consejo. Entre ellos se destacan la introduc-

RECLAMAR ES TU DERECHO



Transporte público

Es bueno clarificar que "transporte público" refiere al transporte colectivo (ómnibus), los taxis, remises, transporte de escolares, etc.

¿Cómo hacer un reclamo por problemas con el transporte público?

Como primer paso, es importante que usted formalice el reclamo frente a las entidades con capacidad de fiscalizar y sancionar. A tales efectos, a continuación le facilitamos información sobre diversas herramientas que puede utilizar para este fin:

- Buzón ciudadano STM: <http://www.montevideo.gub.uy/aplicacion/buzon-ciudadano-stm>
 - Aplicación STM Reclamos (App para celular)
 - En el área de Transporte Público de la Intendencia de Montevideo por el teléfono 1950, internos 5050.
 - Directamente frente a la empresa prestadora del servicio.
- Una vez realizado el reclamo correspondiente, si no obtuviera la respuesta esperada o no se llevara a cabo actuación alguna por parte de las autoridades correspondientes, la Defensoría del Vecino puede recibir su reclamo a fin de realizar el seguimiento correspondiente del expediente o reclamo generado en la IM.

A tener en cuenta

La Defensoría fue convocada e integra el Consejo Consultivo de Transporte Público creado con el fin de mejorar el sistema de transporte urbano. Nuestro aporte es hacer llegar la voz de las personas usuarias. Por lo tanto, más allá del reclamo particular, cada asunto que recibimos referido al transporte público, luego podemos volcarlo en dicho Consejo buscando aportar soluciones que mejoren la calidad del servicio. En ese sentido, la DVM, está abierta a propuestas y sugerencias de las personas usuarias.

Fotografía: Intendencia de Montevideo



Copyright © 2017 Defensoría del Vecino de Montevideo. All rights reserved.
Información sobre la Defensoría del Vecino de Montevideo

Defensoría del Vecino de Montevideo
Juan Carlos Gómez 1472
Montevideo 11000
Uruguay

MailChimp

ción de líneas semidirectas, la reglamentación de la actividad artística y comercial en el transporte de pasajeros, y la reglamentación del uso de las radios.

Las líneas semidirectas comenzaron a aplicarse en el mes de julio con la línea 103, y a partir del mes de diciembre se ampliaron a las líneas 60 y 169. En cuanto a la reglamentación de la actividad artística y comercial, se avanzó en la elaboración de un decreto, en el proceso de registro y habilitación y en la capacitación de quienes realizan estas actividades.

En el caso de la reglamentación del uso de las radios, se destaca que fue la Defensoría la que presentó la propuesta para su análisis al Consejo retomando la Recomendación No. 93 de noviembre de 2015. Esta Recomendación fue la base sobre la que se discutió y analizó la temática en el Consejo y sobre la que se elaboró la resolución de octubre de 2017 por la cual: se autoriza el uso de radios o aparatos fonéticos en las unidades del transporte urbano de pasajeros al conductor/guarda y al guarda de la unidad; se prohí-

be la utilización de parlantes en los salones de las unidades y las emisiones permitidas deben circunscribirse exclusivamente a los habitáculos del conductor y del guarda; las emisiones no pueden superar los 60 decibles, de forma de no perturbar el correcto desempeño del servicio ni generar molestias a usuario/as.

COORDINADORA DE USUARIAS Y USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

Habiendo sido la Defensoría invitada a ser parte del Consejo Consultivo con el fin de hacer llegar la mirada de usuario/as a dicho ámbito, se resolvió convocar a un encuentro con el fin de analizar la pertinencia y viabilidad de una coordinadora que pudiera recoger y volcar directamente en el Consejo información sobre experiencias y propuestas de mejora. El encuentro tuvo lugar el día 24 de octubre en el salón de actos de la INDD.HH.. Participaron 70 personas provenientes de distintos barrios del departamento, algunas a título personal, otras como parte de organizaciones barriales y/o comunitarias, integrantes de Concejos Vecinales, de organizaciones de jubilado/as, de la Coordinadora de Usuarios del Transporte Accesible, entre otras.

Luego de una presentación sobre el Consejo Consultivo y de que un integrante de la Coordinadora del Transporte Accesible compartiera esta experiencia, se generó un intercambio sobre temas asociados al transporte público y también sobre la posible organización de una coordinadora. En informe enviado a todas las personas participantes se resumieron los temas planteados: accesibilidad y comodidad de las unidades, convivencia en las unidades, la necesidad de campañas de educación para todas las personas, uso del celular por parte de choferes, dificultades para el pago de boletos y cambio, importancia de ver al transporte como un servicio a la ciudadanía, dificultades y propuestas concretas vinculadas a diversas líneas (distancias para llegar a la parada, demoras del recorrido, frecuencias, etc.), tipología de las unidades, falta de respuesta a reclamos enviados a IM o empresas, paradas y refugios (tamaños, seguridad lateral, condiciones de las veredas, etc.), control de normativa y seguimiento de los acuerdos.

En cuanto a la formación de la coordinadora, se acordó tomar como base los Concejos Vecinales, considerando también el Espacio Inter-con-

cejal; que éstos a su vez se vinculen con otras comisiones vecinales y comunitarias; que participen personas interesadas a título personal o representando a otras organizaciones de carácter barrial, comunitario o sectorial.

Una vez elaborado y distribuido el informe —el que también se entregó a todos los integrantes del Consejo Consultivo— se convocó a un segundo encuentro que tuvo lugar el día 29 de noviembre con la participación de 30 personas de diversas organizaciones y zonas del departamento, incluyendo concejales y concejalas vecinales de las siguientes zonas: 2, 4, 5, 9, 10, 11, 15 y 17. En este encuentro se acordó (i) un funcionamiento mensual, con dos horas cada reunión dando lugar a novedades del Consejo Consultivo a recibir y articular propuestas de las zonas; (ii) la creación de una casilla de correo electrónico de la Defensoría específica para esta temática que centralizará todos los intercambios (la que ya fue creada: grupotransportedvmm@gmail.com); (iii) todas las propuestas ya presentadas frente a las autoridades y otras que surjan en las zonas se presentarán por escrito ante la coordinadora. La primera reunión de 2018 será en febrero.

SOBRE MOVILIDAD, CONVIVENCIA Y SUSTENTABILIDAD

A solicitud de un representante de un grupo de investigación integrado por FIC, FCCSS y FING, que se encuentra trabajando en un proyecto de investigación y desarrollo sobre televisión interactiva, la titular de la Defensoría fue invitada a participar de un programa sobre transporte, del que participaron otros actores, incluyendo al director de Movilidad Urbana de la IM. Lo planteado por Ana Agostino en esa instancia se incluye en este capítulo, dando cuenta de la conceptualización con la que trabaja la institución en esta temática.

«El tema de la movilidad no es de los que más nos haya llegado... hay otros temas sobre los que tenemos muy pocos reclamos y que sin embargo son serios, profundos y los tenemos que trabajar en el largo plazo. La movilidad es uno de esos temas porque hace al conjunto de derechos de la ciudad, es una herramienta para lograr la satisfacción de todos los demás derechos: el derecho a la educación, al trabajo, al esparcimiento, al

encuentro... todos los derechos están condicionados de alguna manera por la movilidad. Por lo tanto es un tema que nos parece fundamental sobre el cual hemos hecho algunas recomendaciones a la Intendencia, desde lo que ocurre adentro de los ómnibus como por ejemplo el volumen de los aparatos de sonido invadiendo el salón del ómnibus y que tiene que ver con la convivencia, el estado de limpieza interna y externa, las paradas donde las personas están en general un buen rato y tienen que ser pensadas también como un espacio público (con papelera, información útil de horarios y recorridos, refugio, etc.).

La ciudad y el departamento de Montevideo en su conjunto tienen un sistema de transporte que es bueno en el sentido que está pensado para cubrir prácticamente todos los barrios del territorio, pero existen distintos elementos que tienen que mejorar como ... la falta de perspectiva de la diversidad: ¿qué necesidades tienen para transportarse las personas con discapacidad? ¿Qué necesidades tienen las mujeres? ¿Qué necesidades tienen las personas adultas mayores? ¿Qué pasa con niños y niñas? ¿Qué pasa con las y los adolescentes que quieren salir de noche y viven en zonas con pocas líneas? Esa diversidad de la ciudadanía no hace aún parte de la planificación del transporte y de la movilidad en su conjunto...

Y en este momento, la creación del Consejo Consultivo de Transporte Público es prueba de la voluntad del gobierno de Montevideo de mejorar el transporte con apertura a otras visiones que no sean las de los actores tradicionales, como son los trabajadores, las empresas y la propia Intendencia. La participación de la Defensoría en el Consejo Consultivo que se instaló en diciembre de 2016 y que viene funcionando regularmente cada quince días, con la integración también de la JDM, da cuenta de una voluntad de que otras voces puedan opinar.

Como en todas las temáticas, las responsabilidades son compartidas pero diferenciadas. En el tema de la movilidad la Intendencia de Montevideo es la responsable final de garantizar que haya un buen sistema, entendido en su sentido más amplio. Eso incluye el

estado de las veredas, el estado de las calles, los espacios públicos, la posibilidad de que todas las personas se puedan trasladar con cochecitos, con bicicletas, con bolsos. Pero las fortalezas de Montevideo y las fortalezas del sistema de transporte público tienen como contracara la fascinación con el auto que tiene la ciudadanía de Montevideo. Hay una cuestión que tiene que ver con el modelo económico que trasciende el sistema de movilidad y nos muestra el aumento de la venta de autos 0 km como un indicador de bienestar, parámetro que va en una dirección contraria a lo que puede ser pensar la ciudad desde una perspectiva de sustentabilidad. Esta perspectiva tiene que priorizar el transporte público u otras formas activas como caminar o andar en bicicleta, pero de ninguna manera el auto particular... (que va tener) impacto en el entorno, no solo en el entorno visible. ¿Qué pasa cuando yo priorizo altas emisiones de gases efecto invernadero cada día que me levanto, cuál es el impacto que eso va a tener hacia adelante? ... esas decisiones son personales y creo que cada vez más, los ciudadanos y las ciudadanas tenemos que tener conciencia que cuando decidimos una acción, estamos impactando en el entorno y en las posibilidades futuras de las próximas generaciones.

Es necesario continuar visualizando nuevas alternativas, como zonas de Montevideo donde los autos no puedan circular —eso se hace en otras ciudades, hay calles exclusivas para bicicletas—, hay que poner no solo estímulos para el uso de los ómnibus, sino desincentivos para el uso del vehículo personal. En una proyección que es un poco imaginarse lo ideal, el transporte eléctrico es una necesidad que tiene Montevideo, la Intendencia ya lo está planteando como experiencia piloto en la Avda. 18 de Julio; incorporar medios activos; estimular cada vez más que se deje de utilizar el vehículo particular; y otras modalidades novedosas como sistemas de bienes de uso compartido, etc.».

4.1.11. Accesibilidad para la inclusión

126

A lo largo de 2017 la Defensoría participó en varias instancias convocadas por la Secretaría de Accesibilidad para la Inclusión de la Intendencia,

en particular en relación con el tema transporte. En este sentido se mantuvieron reuniones con la Coordinadora de Usuarios del Transporte Accesible, se promovió su invitación al Consejo Consultivo, se participó activamente del grupo específico formado en ese ámbito, además de tener encuentros con la Coordinadora donde se analizaron otras situaciones más allá del tema transporte. Al culminar el año la Defensoría fue invitada por la Secretaría a realizar el seguimiento del **Plan de Accesibilidad para la Inclusión de la Intendencia de Montevideo («Una ciudad sin barreras»)** cuyo lanzamiento público se realizó el 23 de noviembre de 2017. La Defensoría asumió esta responsabilidad y estará trabajando en esta tarea a partir del año 2018. El día del lanzamiento del Plan, la titular de la Defensoría compartió la mesa con el Intendente de Montevideo, la Directora de Desarrollo Social, el Coordinador Ejecutivo de la Secretaría y un funcionario y la Presidenta de la Junta Departamental. En su presentación compartió la visión de la Defensoría de la importancia del Plan y el compromiso de acompañar el proceso:

«Como plantea en su introducción, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es fuente sustancial del presente Plan y el mismo se alinea firmemente con sus objetivos: ‘(...) promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente’. A partir de lo que la Convención plantea: ‘Reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás’, es sustancial entender que cambiar esas barreras no es modificar algunas estructuras que permitan ‘hacer lugar’. Es pensar la ciudad, el departamento, desde esa diversidad. Y eso nos va a cambiar la vida a todos, desafiando nuestras prácticas incorporadas, y enriqueciéndonos.

Poner accesibilidad en un ómnibus no es complementario. El ómnibus que no la tiene es un ómnibus al que le falta una rueda, o el volante: sin eso no puede andar porque no garantiza la universalidad de su uso. Una vereda rota no es un incumplimiento con una

normativa departamental que obliga al frentista a arreglarla, sino que es la falta de respeto por el derecho a la igualdad que permite el uso equitativo del espacio público. Centros culturales, deportivos, educativos, que no cuentan con accesibilidad, son centros no democráticos, porque fragmentan en su propia estructura el pleno disfrute por parte de toda la ciudadanía. Casas, apartamentos, cooperativas, diseñadas y construidas sin accesibilidad obstaculizan el derecho universal a la vivienda. Y los ejemplos podrían seguir.

Cuando la convención establece ‘la importancia de incorporar las cuestiones relativas a la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible’, está convocando al mismo desafío asociado al propio concepto de sustentabilidad. Y es considerar todas las dimensiones —social, económica, ambiental— en la valoración de si una actividad es o no sustentable. Esas externalidades de las actividades económicas que afectan la calidad de vida de determinados sectores y causan impactos ambientales de largo plazo, si no se toman en cuenta y se implementan medidas de prevención y mitigación, están inhabilitando la posibilidad de hablar de desarrollo verdaderamente sostenible. Si en el diseño de la ciudad no se incorporan todas las medidas que garanticen accesibilidad igualitaria, tampoco. Porque el impacto negativo sobre ese sector de la sociedad que queda excluido es un impacto en la calidad de vida del conjunto de la ciudadanía. Cito a Tony Puig, conocido gestor cultural, quien afirma que las ciudades creativas son, necesariamente, ciudades equitativas.

Por eso es tan bienvenido este plan. Por eso para la Defensoría, como institución de protección y promoción de Derechos Humanos, es un enorme gusto haber sido invitada para hacer el seguimiento. Y hacerlos desde el vínculo con las personas que cotidianamente viven y experimentan la ciudad desde su diversidad.»

MATERIAL DE APOYO PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN CON PERSONAS SORDAS

128

La oportunidad de contar con una pasantía realizada por una persona sorda en el período 2016-2017, con capacidad propositiva y proactiva

en la facilitación de su propia inserción (tanto laboral como en los distintos espacios de capacitación interna), realizando capacitaciones internas para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo, derivó en la elaboración de un material didáctico específico.

El pasante Mauro Castro trabajó en forma articulada con la responsable de Promoción y Formación en DD.HH. Mtra. Rosana De Boni, elaborando y diseñando un material de sensibilización y difusión para facilitar la comunicación con personas sordas en distintos ámbitos de relacionamiento.

El material aporta algunos conceptos básicos como definiciones, elementos para la comunicación con las personas sordas, marcos jurídicos y normativos, y servicios públicos y privados de referencia en la temática.

El mismo fue presentado ante el Centro de Estudios y Formación y la Secretaría de Accesibilidad para la Inclusión de la Intendencia de Mon-

Equipo de la DVVM.



tevideo, servicios que mostraron interés en su utilización como material de apoyo para el trabajo con funcionarias y funcionarios del gobierno departamental. En este marco, la Secretaría se comprometió en apoyar la impresión del documento para una mejor difusión, y el mismo fue presentado públicamente por Mauro Castro en ocasión de la Semana de la discapacidad celebrada por esa Secretaría.

4.1.12. Resiliencia

La Intendencia de Montevideo creó la Unidad Ejecutiva de Resiliencia dentro del Departamento de Planificación en el marco de su integración al programa mundial de la Fundación Rockefeller de 100 ciudades resilientes. La finalidad de la Unidad es elaborar la estrategia de resiliencia como parte integral del modelo de desarrollo de Montevideo. La DVVM fue convocada a participar en varias actividades vinculadas con esta iniciativa.

- 17 de febrero. Taller de Lanzamiento del Programa 100 ciudades resilientes Montevideo.
- 7 de agosto. Entrevista de la titular de la Defensoría con responsable de la Unidad para la incorporación de su aporte en la temática.
- 9 de agosto. Participación en el 2do. Foro de Medio Ambiente /Edición 2017. Desarrollo hacia un Montevideo + Resiliente. Organizado por la Junta Departamental de Montevideo.
- 17 de agosto. Participación de la sesión de trabajo en el marco del taller de avances hacia la estrategia de resiliencia para Montevideo.

4.1.13. Grandes empresas y territorio

Desde su apertura en el año 2006 la DVVM ha abordado una gran diversidad de temáticas a partir de asuntos presentados por la ciudadanía. En muchas ocasiones, la reiteración de los asuntos da cuenta de la existencia de problemáticas que afectan a un número importante de ciudadanas y ciudadanos que viven en el entorno de los lugares donde se genera el motivo de la consulta o reclamo. En particular se han iden-

tificado situaciones que involucran a empresas de mediano y gran porte que, como resultado de su expansión, generan afectaciones al entorno y a la calidad de vida de las personas que residen en él.

Los reclamos recibidos por este tipo de situaciones están vinculados en su mayoría a afectaciones asociadas a la contaminación acústica, desmejora del medio ambiente, inconvenientes en el tránsito y seguridad vial, desvalorización patrimonial y afectaciones a edificaciones contiguas y del entorno, con impactos negativos sobre la calidad de vida y los derechos de las personas residentes, entre ellos los derechos a la salud, al descanso, a un medio ambiente sano, a la privacidad y a la intimidad, al goce y disfrute de la propiedad privada, a la seguridad. Muchas de estas situaciones derivan también en problemáticas de convivencia en la zona.

En algunos asuntos presentados ante nuestra institución, a pesar de haberse constatado las afectaciones mencionadas a través de inspecciones realizadas por servicios de la Intendencia de Montevideo, de los Municipios y/o de los Centros Comunales Zonales, las acciones tomadas por parte de la Administración (intimaciones y sanciones de índole económica) no redundan en una minimización o cesación de las causas de las afectaciones o tienen poco impacto sobre las mismas, persistiendo la afectación de derechos de las personas a lo largo del tiempo.

Especial preocupación genera el otorgamiento de habilitaciones en carácter de excepcionalidad y supeditadas al cumplimiento de determinadas condiciones, las que con posterioridad son inobservadas por parte de la empresa, agravando las afectaciones existentes o generando nuevas afectaciones. Ello se ve incrementado por la ausencia o dificultad de realizar los controles y fiscalizaciones correspondientes por parte de la autoridad competente, así como la dilación de los procedimientos de los Informes de Impacto Territorial o Ambiental cuando así se requiere, solicitados en el marco de la gestión de viabilidad de uso por la expansión de la superficie de la actividad comercial. En tal sentido, la DVVM ha entendido prioritario profundizar en esta temática.

Por otro lado, se observa que uno de los posibles impactos de las rezonificaciones para la implantación de grandes empresas es la modificación de los límites de zonas que, siendo anteriormente rurales, pasan a ser parte de la urbanización de Montevideo con aumentos sobre la carga tri-

butaria para pequeños productores rurales. En este marco, y en función de un asunto, a mediados del mes de diciembre se realizó un recorrido por una de las zonas afectadas para un mejor entendimiento de la situación, temática que continuará siendo analizada el próximo año.

4.1.14. Otras articulaciones con el gobierno departamental y gobiernos municipales de Montevideo

- 25 de abril. Participación de la presentación del libro «Compilado normativo de Atribuciones y Competencias del Gobierno Municipal de Montevideo», realizado con la Universidad de la Empresa.
- 16-18 de mayo. Seminario: Plan Director de Saneamiento y Drenaje Urbano de Montevideo (PDSUM), de la Intendencia de Montevideo.
- 24 de julio. Reunión con Jorge Buriani, Director de Desarrollo Municipal y Participación por lavaderos de vehículos en vía pública, a partir de recomendación realizada por la DVVM.
- 25 de julio y 1º agosto. Participación en reuniones por Proyecto de Revitalización de Ciudad Vieja.
- 8 de agosto. Presentación pública del plan de renovación de la Avda. 18 de Julio.
- 18 de setiembre. Reunión con Pablo Guido y Gimena Bentos de Estudios y Proyectos de Saneamiento, por el estado de situación del saneamiento actual, dificultades y propuestas, desagüe de pluviales.
- 18 de setiembre. Inauguración de la nueva sede de Gestión de Transporte.
- 6 de octubre. Reunión con el Director Fernando Puntigliano y Gabriela Camps del Departamento de Desarrollo Ambiental. Se entregó copia de la relatoría del encuentro sobre gestión sustentable de residuos, además de informar al nuevo director sobre varios proyectos y recomendaciones de la Defensoría sobre temáticas vinculadas a ese Departamento. En esa oportunidad y luego de la reunión se informó a la Defensoría la voluntad de integrar en el plan estratégi-

co los siguientes temas que fueran presentados: mapa acústico de Montevideo, mantenimiento de cunetas, normativa que favorezca otras formas de saneamiento y, rotación de contenedores.

- 6 de octubre. Reunión con la Directora de División Limpieza Gabriela Monestier por situaciones que recibe la Defensoría respecto al tema.
- 12 de diciembre. Reunión in situ con responsable del Centro de Monitoreo Ambiental, conociendo el funcionamiento, las oportunidades que brinda y las dificultades actuales para el control.

Asimismo, la DVVM participó de los Cabildos Abiertos organizados por los Municipios de Montevideo, no pudiendo concurrir a todos en tanto los ocho se organizaron en una agenda de tres días. Los Cabildos abiertos se definen como una instancia de apertura a la participación social, en tanto los gobiernos locales rinden cuenta a la ciudadanía de la gestión anual.

Cabildos de los que se participó:

- 30 de marzo. Cabildo Abierto del Municipio CH
- 30 de marzo. Cabildo Abierto del Municipio B
- 31 de marzo. Cabildo Abierto del Municipio C
- 1° de abril. Cabildo Abierto del municipio D

4.2. Aportes y articulaciones vinculadas a la Junta Departamental de Montevideo

- 29 de marzo. Asistencia al llamado a Sala de la JDM al Intendente Daniel Martínez por aumento del boleto urbano y situación del transporte público en general.
- 26 de junio. Entrevista con Edila Graciela Villar, en ocasión de su próxima asunción como Presidenta de la JDM, a fin de presentarle temáticas de interés de la DVVM para el trabajo conjunto.
- 14 de julio. Participación de la asunción de la Edila Graciela Villar como Presidenta de la JDM, en la sala del Plenario

- 9 de agosto. 2º Foro de Medio Ambiente «Desarrollo hacia un Montevideo + Resiliente», organizado por la JDM.
- 15 de setiembre. Asistencia a la apertura del Congreso Nacional de Ediles realizado en Montevideo.
- 29 de setiembre. Participación en la Junta Abierta en el Centro Cívico Luisa Cuesta en Casavalle. Declaración de interés departamental del proyecto de microorganismos de la escuela local y presentación del Proyecto Cuenca Casavalle.
- 1º de noviembre. Participación en la Junta Abierta en el Teatro Florencia Sánchez. Presentación de proyectos de vecinas y vecinos de la zona, homenaje al Sr. Elder Silva y reconocimiento a estudiantes del liceo de la zona que obtuvieron el Premio Obispo Romero en Educación.
- 29 de noviembre. Acto homenaje al equipo de técnicos y profesionales del Hospital de Ojos «José Martí».
- 15 de diciembre. Presentación del libro «Primeras Jornadas de Precariedad Urbana y Desigualdad Territorial». Sala Jorge Lazaroff del Intercambiador Belloni.

Asimismo, y como se menciona en las secciones correspondientes, se mantuvieron reuniones con diversas comisiones de la JDM en relación con las temáticas de género, ferias y fincas abandonadas.

Promoción y formación en derechos humanos

El Objetivo 3 del Plan Estratégico de la Defensoría plantea: «*promover y capacitar en derechos humanos e igualdad de género, en coordinación con diversos actores públicos y privados*». En este marco, la formación del equipo ha sido un objetivo permanente en la historia institucional, tanto en lo que refiere al fortalecimiento profesional específico como al aprendizaje de nuevos saberes que hacen a lo sustancial en una institución de Derechos Humanos para una labor transdisciplinaria. Otra dimensión refiere a la promoción y formación en derechos humanos como una estrategia de trabajo tanto hacia otras instituciones públicas y privadas del entorno como hacia la ciudadanía en general, en aquellos temas que hacen a la incorporación de la perspectiva de derechos en la vida cotidiana de las personas y en el desarrollo de competencias institucionales y la gestión pública.

El año 2017 fue el segundo año de creación del Área, como un espacio propio dentro de la Institución para la Promoción y Formación en Derechos Humanos. Este ámbito permite planificar la capacitación y formación permanente del equipo y organizar actividades externas en respuesta a demandas específicas de formación en temáticas en las que la DVVM se ha constituido en referente en nuestro medio.

5.1. Actividades de formación y capacitación

El Área de Promoción y Formación en Derechos Humanos nutre al resto de las acciones que se realizan en la institución desde la perspectiva de los Derechos Humanos, habilitando el análisis de las mejores estrategias de acción, el abordaje de temas complejos, la colaboración con otras instituciones de forma que se aborden colectivamente temas de vulneración de Derechos que no solo competen a la Intendencia, con articulaciones e intervenciones que buscan siempre respetar, proteger, promover y garantizar los derechos humanos de quienes habitan y transitan por Montevideo.

Las actividades de formación y capacitación son claves a la hora de concretar esas aspiraciones, atendiendo los aspectos conceptuales y pedagógicos, identificando las diferentes necesidades que van surgiendo, y seleccionando los contenidos y los conocimientos específicos para las personas que trabajan en una institución de derechos humanos. La realidad es dinámica y van surgiendo nuevos derechos y nuevos paradigmas que van requiriendo nuevos diseños de capacitación y la profundización de los procesos de educación permanente.

Los procesos educativos que se llevan adelante desde el área comprenden los siguientes niveles:

- **Difusión.** Desde este nivel se busca promover a través de la divulgación escrita y virtual la transversalización del enfoque de derechos y lo que implica la promoción de los mismos.
- **Sensibilización.** En este nivel se realizan actividades a la interna del equipo y hacia fuera, para generar conciencia. En estas actividades el objetivo es provocar la reflexión sobre las diferentes prácticas y empezar a conocer temáticas en las que hay que actuar teniendo en cuenta el enfoque de derechos.
- **Capacitación.** El objetivo es la incorporación de nuevos conocimientos y habilidades, que se desarrolla tanto para el personal de la Defensoría como en instancias abiertas a personal de otras instituciones o público en general.

- **Formación.** Es un proceso educativo a largo plazo en el que se tratan con más profundidad los contenidos, proceso ya iniciado por los integrantes de la institución, al que se van a ir sumando las experiencias, aprendizajes, cambios actitudinales, nuevas formas de relacionamiento, y todo lo que hace al concepto de educación permanente.

Existen diferentes poblaciones a las que llega el Área:

- Equipo interno de la DVVM. Con actividades específicas direccionadas y planificadas, con las reuniones semanales de discusión de asuntos e información respecto a las políticas públicas vinculadas a los asuntos, y en la participación de eventos ajenos a la DVVM.
- Ciudadanía que asiste a la institución, la que encuentra información y orientación que clarifica situaciones particulares de las temáticas de los asuntos denunciados, con un enfoque de derechos promocional y educativo.
- Funcionarias y funcionarios del gobierno departamental y gobiernos municipales de Montevideo, que en relación con el equipo de la DVVM encuentran nuevas propuestas para la incorporación de los derechos humanos en su trabajo cotidiano, así como en las instancias de capacitación y formación.
- Funcionarias y funcionarios de otros organismos públicos que solicitan participación y se integran en instancias de sensibilización, capacitación y formación.
- Militantes sociales integrantes de diversos colectivos sociales de Montevideo, con vinculación a Concejos Vecinales y organizaciones sociales que son parte activa en el desarrollo de las políticas públicas del departamento.

5.1.1. Formación y capacitación interna del equipo de la DVVM

Para el diseño del plan de capacitación interna se tienen en cuenta los siguientes objetivos:

- Brindar oportunidades de sensibilización en temáticas generales de la gestión institucional.

- Favorecer la adquisición de conocimientos específicos en relación a los aspectos conceptuales y metodológicos de las temáticas trabajadas por la DVVM desde la perspectiva de DD.HH.
- Facilitar la adquisición de habilidades vinculadas al desarrollo de las funciones necesarias para el desempeño de tareas y funciones asignadas.
- Promover un clima de trabajo que facilite el relacionamiento personal e incida en un trabajo en equipo comprometido con el quehacer institucional.

Las actividades priorizadas para el desarrollo de una metodología abierta que responde a las exigencias institucionales y a la diversidad de perfiles del equipo de trabajo se han realizado en las siguientes modalidades:

- Talleres teórico prácticos
- Charlas expositivas
- Conferencias online
- Cursos virtuales
- Jornadas de sensibilización
- Diplomaturas
- Trabajo en grupos de reflexión sobre temas de interés
- Reuniones de intercambio interinstitucional
- Participación en eventos organizados por terceros

ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LA DVVM

En relación al año 2017, debido a la nutrida agenda de capacitaciones prevista en el marco del Proyecto de Mediación Comunitaria, se priorizó la participación del equipo en estas instancias sin que se planificara una agenda paralela de capacitaciones, y a efectos de mantener el equilibrio de las jornadas de trabajo. Se organizaron reuniones informativas-formativas con referentes de servicios del gobierno departamental con gran demanda en los asuntos ingresados:

- Reunión informativa con Ing. Alfonso Arcos, responsable del servicio de Áreas Verdes de la Intendencia de Montevideo, a fin de conocer

en profundidad las políticas de arbolado público, dificultades y oportunidades de la gestión, en vinculación con los asuntos recibidos por la DVVM.

- Reunión informativa con Daniela Musetti y Betania Fajardo, responsables de los servicios de Inspección General vinculados a Hoteles y Espectáculos Públicos respectivamente, a fin de profundizar el conocimiento sobre la temática pensiones y casas de inquilinato.

Una dimensión que adquirió relevancia en el año fue la reestructuración y fortalecimiento de un **programa de inducción a pasantes**. La alta rotatividad de casi el 50% del equipo de la DVVM, con 6 personas que están en modalidad de pasantías por períodos de 12 a 18 meses, ha requerido un proceso de aprestamiento inicial que se recicla en forma periódica.

El trabajo de quienes realizan pasantías en la Defensoría es un aporte con el que cuenta la institución, se integran a diferentes áreas de trabajo fortaleciéndolas, y por otro lado les permite una experiencia que enriquece su capital social para integrarse a nuevos ámbitos laborales con mayor conocimiento. Indudablemente el pasaje de pasantes por la Defensoría se transforma en una oportunidad más para la promoción de los derechos y construcción de ciudadanía que tiene como objetivos la institución.

Desde las áreas de Admisión y la de Promoción y Formación en DD.HH. se identificó la necesidad de diseñar una capacitación a medida, armando un programa con contenidos específicos de Derechos Humanos, agregándole los que van surgiendo a demanda de los mismos pasantes y de la realidad cambiante.

La capacitación consta de espacios de encuentro de quienes inician la pasantía con integrantes del equipo que manejan a nivel conceptual distintos temas, para su presentación conceptual y análisis de aplicabilidad en la tarea cotidiana, y de instancias prácticas que el responsable del Área de Admisión les va asignando teniendo en cuenta el grado de dificultad de las mismas y el proceso pedagógico que van realizando. En estos espacios se trabajan temas vinculados al marco institucional y competencias, gobierno departamental y gobiernos municipales, lo

técnico-administrativo del desarrollo del rol a cumplir y herramientas institucionales, y las perspectivas manejadas preferencialmente en la gestión institucional. Implica un ciclo de al menos cinco encuentros de inducción, y se encuentra en elaboración una Guía específica para el desarrollo de la capacitación.

Otra actividad que desarrolla el Área en forma periódica, es una selección de libros y materiales en relación a temas de interés de la DVVM, que se gestionan para su adquisición con la biblioteca de la Junta Departamental.

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN ORGANIZADAS POR OTRAS INSTITUCIONES

La participación en eventos externos como representantes institucionales se entiende como oportunidad de sensibilización y capacitación del equipo, buscando la equidad en la distribución de estas oportunidades a partir del interés de cada integrante según las temáticas de cada convocatoria. En este marco, integrantes del equipo han participado durante el año 2017 de las siguientes actividades:

- 27 de abril. Segunda jornada del Ciclo INTERSECCIONES: diálogos sobre las desigualdades que atraviesan las personas LGBTI, organizado por la Secretaría de la Diversidad junto al **Centro de Formación de la Cooperación Española** en Montevideo y el **Fondo de Población de Naciones Unidas** en Uruguay.
- 27 de abril. 2º Foro de Diálogo Regional de Intercambio y Expertos Poniendo en Práctica la Economía Verde e Inclusiva en América Latina y el Caribe, organizado por el MVOTMA y el Ministerio de Vivienda de Alemania.
- 23 de mayo. Renta básica universal. Organizado por el Instituto de Finanzas Públicas de la Facultad de Derecho de la UdelaR.
- 26 de mayo. Capacitación sobre Derechos Humanos y la mirada étnico Racial. Normativa nacional e internacional. Organizada por la INDD.HH.
- 14 de julio. Seminario «El territorio en primer plano: gobierno de cercanía y actores de la política social.» Organizado por el MIDES.

- 17 de agosto. Lanzamiento del Plan Nacional de Educación en Derechos Humanos y la campaña «Nuestros derechos, nuestras acciones». Organizado por la Comisión Nacional para la Educación en Derechos Humanos.
- 27 de setiembre. Taller de formación sobre Racismo, Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia, dictado por el Jefe de la Sección de Grupos de Vulnerabilidad del Departamento de Inclusión Social de la OEA, Dr. Roberto Rojas Dávila, en el que participaron varias personas integrantes del equipo de la DVVM.
- 16 de noviembre. Mesa de diálogo «Movilidad humana: desafíos en la agenda de derechos», organizado por la Cátedra UNESCO de la Udelar.
- Setiembre. Formación para referentes del Programa de Voluntariado y Prácticas Solidarias del MIDES.

5.1.2. Formación y capacitación externa

En este ítem se presentan las instancias de formación y capacitación organizadas por la DVVM y cuya participación fue abierta contando con representantes de instituciones públicas y privadas, así como militantes sociales vinculados a los ámbitos de descentralización y participación social del gobierno de Montevideo, así como de organizaciones sociales varias.

Durante el año 2017 se implementó el Proyecto Mediación Comunitaria con perspectiva de género y DD.HH. con el apoyo de UNESCO, el que previó varias instancias de capacitación que aquí se informan.

A. CAPACITACIÓN PARA LA INCLUSIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y LA PERSPECTIVA DE DD.HH. EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

Esta capacitación fue dictada por la Dra. Andrea Galaverna y por la Lic. Susana Yappert los días 30 y 31 de mayo en el Centro de Formación de la Cooperación Española. La Dra. Galaverna fue Defensora del Pueblo de la ciudad de Bariloche hasta el mes de abril de 2017 y llevó adelante

durante su gestión un programa de mediación comunitaria con perspectiva de género. La Lic. Yappert formó parte de su equipo de gestión. Se realizó en la sede del Centro de Formación de la Cooperación Española con su apoyo, y participaron en total 35 personas pertenecientes a las siguientes organizaciones:

- 11 funcionarios/as de la DVVM
- 9 integrantes del equipo de voluntariado de la DVVM
- 2 funcionarias de la INDD.HH.
- 3 funcionarios/as del MIDES
- 2 funcionarios/as del IPRU
- 2 concejalas vecinales del CCZ 2
- 2 funcionarios/as del Centro de Mediación del Poder Judicial
- 4 funcionarios/as de la IM

B. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

En el marco de la Agendas Locales de Convivencia, el área de Políticas Sociales de MIDES se puso en contacto con la Defensoría en diciembre del 2016, invitando a nuestra institución a coordinar instancias de capacitación en mediación comunitaria. Esta capacitación es uno de los componentes de un programa de carácter nacional para el cual se decidió comenzar con un plan piloto orientado a funcionarios/as del MIDES y a referentes comunitarios en los Municipios A y E del departamento de Montevideo y en localidades del departamento de Canelones. Las áreas seleccionadas fueron los barrios Casabó, Cerro Norte y Malvín Norte, así como un barrio de cada una de las siguientes localidades del departamento de Canelones: Las Piedras, Toledo y Colinas de Solymar.

Este planteo coincidió con la planificación de la Defensoría de realizar capacitaciones en los ocho municipios, por lo que se decidió realizar esta capacitación en dos instancias, llevando adelante talleres para los municipios A y E en articulación con MIDES durante los meses de marzo y abril y continuar con la capacitación dirigida a los restantes seis munici-

pios de Montevideo entre los meses de julio y agosto. También se realizó un encuentro de sensibilización según se detalla más adelante.

Los talleres fueron dictados por el especialista argentino, Dr. Alejandro Nató, responsable del Área de Gestión Alternativa de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina. Estuvieron precedidos por visitas a las zonas seleccionadas para las agendas locales de convivencia y reuniones con varios actores locales, junto con integrantes de los equipos técnicos y el responsable de Políticas Sociales del MIDES, así como integrantes del equipo de mediación de la Defensoría y su titular. Las visitas y reuniones con actores locales tuvieron lugar los días 17 de marzo (Malvín Norte), 31 de marzo (barrios de Las Piedras, Toledo y Colinas de Solymar) y 21 de abril (Cerro Norte y Casabó).

b.1. Taller de sensibilización con actores institucionales de la Comisión de Convivencia y Fortalecimiento Comunitario

Participaron de este encuentro 30 personas, actores institucionales de la Comisión de Convivencia y fortalecimiento Comunitario, con integración de personal del equipo de la DVVM. Fue un primer acercamiento con la temática para varios participantes, con la coordinación del Dr. Alejandro Nató. La apertura estuvo a cargo de la titular de la Defensoría; del Director Nacional de Políticas Sociales Matías Rodríguez; y del Director Nacional de Gestión Territorial del MIDES Mauricio Guarinoni. Se realizó en el Centro de Formación de la Cooperación Española.

b.2. Curso – Taller «Abordaje de conflictos en el ámbito comunitario» – Municipios A y E

El Dr. Alejandro Nató dictó un curso de 17 horas los días 1, 21 y 22 de abril en el Salón Rojo de la IM, del cual participaron 130 personas incluyendo actores locales e institucionales, entre ellos técnicos del SOCAT y de MIDES, funcionarios/as y mandos medios de la Intendencia de Montevideo (IM) y los municipios, funcionario/as del Ministerio del Interior, Secretaría Nacional de Deporte y Junta Nacional de Drogas, concejales/as vecinales de los municipios A y E, personal de empresas de transporte colectivo, equipo de voluntarios/as de la DVVM, vecinos/as referentes y personal de ONGs de los barrios Casabó y Cerro Norte (Municipio A) y

Malvín Norte (Municipio E) y de las localidades de Toledo, Las Piedras y Colynas de Solymar (Canelones).

b.3. Curso – Taller La mediación comunitaria. El tránsito hacia la convivencia social. Municipios B, C, Ch, D, F y G

Completando el diseño previsto para la capacitación en los ocho Municipios el segundo Curso-Taller se realizó los días 28 y 29 de julio y 11 y 12 de agosto, con una carga horaria total de 22 hs. Estuvo nuevamente a cargo del docente Alejandro Nató y tuvo lugar en el Centro de Conferencias de la Intendencia de Montevideo. Participaron 110 personas pertenecientes a las siguientes instituciones y organizaciones: funcionarios y funcionarias de los Municipios y de los Centros Comunales activos en diversas áreas de trabajo (administrativa, social, urbanística y obrera), funcionarios y funcionarias de la Intendencia de Montevideo (Salud y Seguridad Ocupacional, Inspectores/as de Tránsito, Gestión Humana, Proyecto de Atención a Asentamientos Irregulares —PIAI—), concejales y concejales vecinales, representantes de otras instituciones del estado (MIDES, INAU, ISEF, Agencia Nacional de Vivienda, UTE, Secretaría Nacional de Deportes, Ministerio del Interior, Policía Comunitaria de Montevideo y de San José), representantes de ONGs y comisiones barriales e integrantes del equipo de la DVVM.

C. ENTREGA DE CERTIFICADOS DE CAPACITACIONES EN MEDIACIÓN COMUNITARIA (GÉNERO Y MUNICIPIOS)

El día 2 de junio se realizó la entrega de certificados de capacitaciones en mediación comunitaria en la Sala Delmira Agustini del Teatro Solís. Se contó con la participación de:

- Ana Agostino, Defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo.
- Carlos Constenla, Presidente – ILO.
- Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de Bariloche, Docente de la capacitación en mediación con perspectiva de género y derechos humanos.
- Alejandro Nató, Docente de la capacitación en mediación comunitaria.

- Ana Olivera, Subsecretaria del MIDES.
- Mariana Percovich, Directora Dpto. de Cultura – Intendencia de Montevideo.
- Matías Rodríguez, Director Nal. de Políticas Sociales – MIDES.



Entrega de certificados de capacitaciones en mediación comunitaria.

5.1.3. Elaboración de materiales didácticos

Esta dimensión del Área comenzó en el 2017 y obtuvo en el correr del año 3 productos:

a. Guía de capacitación a pasantes

Se inició la elaboración de una Guía para la capacitación e inducción a pasantes, a efectos que pueda ser entregada y se mantenga como referencia durante la duración de la pasantía. Los temas en términos generales son:

- Instituciones ombudsman y derechos humanos
- Competencias de la DVVM (antecedentes, decreto, actuaciones e intervenciones)
- Niveles de gobierno - Funciones de la Intendencia de Montevideo
- Tareas del Área de Admisión
- Gestión del reclamo
- Atención al Público
- Trabajo en equipo
- Sistema de Información Defensorial
- Programa de Mediación Comunitaria
- Comunicación
- Género
- Poblaciones Vulnerables

b. Mediación comunitaria. Material didáctico para sensibilización y capacitación

En el marco del Programa de Mediación Comunitaria y con el desarrollo de un proyecto de cooperación con UNESCO, se contrató una consultora que entre otras tareas redactó y diseñó un set de materiales didácticos para sensibilizar y capacitar en Mediación Comunitaria. El mismo constituye en sí mismo una propuesta metodológico-educativa para difundir y posibilitar el diálogo y el encuentro, con el fin de contribuir a una mejor convivencia. El mismo consta de cuatro publicaciones:

- 1 librito sobre Mediación Comunitaria en términos conceptuales generales, conflictos comunitarios, comunicación y mediación, procedimientos de la mediación comunitaria y otros temas.
- 1 Cuadernillo sobre Mediación Comunitaria y Género que incorpora la perspectiva de género en base a los principios de igualdad y la importancia de la revisión de la herramienta con esta perspectiva.
- 1 Cuadernillo sobre Herramientas de la Mediación Comunitaria, que presenta las herramientas comunicacionales, conceptuales, procedimentales y su uso particular en conflictos públicos.

- 1 Cuadernillo sobre Mediación Comunitaria y Voluntariado, en función de la importancia del voluntariado en el desarrollo de la herramienta, tanto en otras defensorías de la región como en la de Montevideo, cuyo servicio se desarrolla con una fuerte integración de personas voluntarias a su equipo.

c. Material de apoyo para facilitar la comunicación con personas sordas

Este material se presenta en el capítulo 4, en el ítem de Accesibilidad para la Inclusión (4.1.11.)

5.2. Perspectiva de Derechos y gestión departamental

En este apartado pretendemos dar cuenta de aquellas acciones desarrolladas por la DVVM y que se orientan al aporte de la perspectiva de derechos en los temas trabajados vinculados a las políticas departamentales.

5.2.1. Proyectos de investigación

«Proyecto de Extensión y Actividades en el Medio con el Instituto de Derecho Financiero» de la Facultad de Derecho de la UDELAR. El mismo fue iniciado durante el año 2016, el que se desarrolló en base a la participación y asistencia profesional en asuntos vinculados a las políticas tributarias del gobierno departamental, así como al estudio y elaboración de una propuesta normativa sobre posibles beneficios a vecinos y vecinas frentistas de ferias vecinales, en relación a los perjuicios que causa esa condición. Esta propuesta fue formalmente presentada durante el año 2017 a la JDM y a la IM según informamos en el capítulo 4.



Paralelamente a ello, durante el año 2017 continuó el asesoramiento y aporte a asuntos recibidos por la DVVM en relación a tributos del gobierno departamental. Este tipo de asuntos ha disminuido a partir de la nueva forma de reformulación de deuda de la IM que ha dado respuesta real a situaciones que eran de gran carga para quien se encontraba en situación de deuda.

Sobre fin de año se inició el trabajo conjunto sobre las condiciones actuales de quienes tienen deuda de patente vehicular, en cuanto a la imposibilidad de pago de la patente del año corriente, tramitación de otras gestiones como el cambio del registro de la propiedad vehicular, etc. Esta propuesta continuará trabajándose durante el año 2018.

Sobre finales del año lectivo, el equipo de Derecho Financiero ha propuesto la continuidad del trabajo colectivo para el año 2018 lo que fue aceptado por la Defensoría y la solicitud fue presentada formalmente ante Facultad de Derecho.

Proyecto internacional WEGO

La Defensoría integra como institución asociada el proyecto **«Bienestar, Ecología, Género y Comunidad»** (WEGO por sus siglas en inglés), apoyado por el programa de la Comisión Europea de Capacitación e Innovación «Marie Skłodowska Curie European Training Network». La institución coordinadora de la elaboración del Proyecto fue el Instituto de Estudios Sociales (ISS) de la Universidad Erasmus Rotterdam. Las universidades participantes como instituciones académicas docentes son las siguientes: Universidad Erasmus Rotterdam y Wageningen de Holanda; Instituto de Estudios del Desarrollo (Universidad de Sussex) y Universidad de Brighton de Gran Bretaña; Universidades Passau, Humboldt y la Universidad Libre de Berlín de Alemania; la Universidad Sueca de Ciencias Agrícolas; el Instituto UNESCO para la Educación Relativa al Agua; la Fundación Pangea en Italia. Las instituciones asociadas son, además de la DVVM: la Universidad de Auckland, en Nueva Zelanda; la Universidad de Sydney Occidental en Australia; la Universidad de Vermont y el «Island Institute» en Estados Unidos; la Sociedad para la Promoción de Manejo Participativo de Ecosistemas en India; la Asociación Cultural «Punti di Vista» de Italia; y el Centro para la Investigación Internacional sobre Bosques en Indonesia. Este proyecto permitirá que las universida-

des mencionadas reciban estudiantes de doctorado de diversas partes del mundo para que investiguen sobre temáticas asociadas a la ecología política feminista y la economía del cuidado y que estos estudiantes puedan realizar sus investigaciones en instituciones asociadas.

Como parte integrante del equipo responsable del proyecto la Defensoría participó de la elaboración del mismo comprometiéndose a las siguientes acciones durante su desarrollo:

- Integrar la comisión supervisora en un rol de apoyo a la capacitación y a la investigación
- Supervisor al menos un/a estudiante
- Ofrecer lugar de práctica para al menos un/a estudiante
- Facilitar el acceso al conocimiento y a la información disponible en la institución
- Ser sede del laboratorio de capacitación sobre Ecología Política Feminista en la práctica cotidiana en el área de: políticas ambientales sustentables a nivel del gobierno departamental y del gobierno municipal (en las áreas de saneamiento, gestión de residuos sólidos urbanos, contaminación acústica, uso democrático del espacio público)
- Elaborar en conjunto con las otras instituciones materiales de apoyo para cursos en línea sobre trabajo comunitario de mujeres para el bienestar y el desarrollo sustentable

El proyecto comenzará a implementarse en 2018.

Ruido social y mapas acústicos estratégicos

A partir del trabajo conjunto con la Ing. Elizabeth González desde el año 2012, consultora de la DVVM para la realización de la Investigación «Contaminación Sonora y Derechos Humanos», y con varias actividades conjuntas en la temática, en marzo de 2017 la institución fue invitada como contraparte del IMFIA-DIA para la presentación del Proyecto de Investigación **«Gestión de ruido social en Montevideo - Aplicación de mapas acústicos estratégicos»**. Esta propuesta por el momento no ha recibido apoyo.

5.2.2. Vínculos con estudiantes e institutos de enseñanza

Pasantía de estudiante de la Facultad de Derecho de la Universidad de Münster, Alemania

Durante el segundo semestre del año 2016, la DVVM recibió una solicitud de la Facultad de Derecho de la Universidad de Münster, Alemania, para la realización de una experiencia de práctica estudiantil en nuestra institución por parte de una estudiante de Derecho de esa universidad. Concretamente, se trata de un programa de formación de juristas en lengua extranjera, poniéndose en contacto con la Defensoría la profesora responsable de la titulación universitaria en sistemas jurídicos como el español y de varios países de Latinoamérica. El programa exige realizar una práctica en una institución de habla hispana durante tres semanas como mínimo. En este marco la DVVM recibió en el mes de marzo a Lisa Krimgen, con quien se acordó en articulación con su tutora, un análisis comparativo de la inclusión de la perspectiva de género en el transporte urbano de Montevideo y una ciudad alemana de características socio-urbanas similares (Colonia). La pasante trabajó en forma articulada con el equipo de la DVVM, asistiendo a las reuniones de equipo y manteniendo reuniones de coordinación y supervisión directamente con la Dra. Agostino, quien facilitó la vinculación para entrevistas con distintas instituciones locales a los efectos de la investigación. El resultado fue un documento escrito que fue entregado a las autoridades de Movilidad Urbana de la Intendencia y a integrantes del Consejo Consultivo de Transporte Colectivo Urbano del cual la DVVM forma parte.

Tercera Jornada Acústica

En el mes de junio se recibió la invitación como exponente en la Tercera Jornada Acústica, organizada por la Asociación Uruguaya de Acústica y Facultad de Ingeniería – IMFIA. La titular de la Defensoría participó como exponente en la Mesa de debate sobre Gestión de la Contaminación Sonora en Uruguay. El espacio fue compartido con Magdalena Hill (por DINAMA), Gastón Casaux (Facultad de Derecho UdelaR), Gonzalo Fernandez (Consultor), Silvio Gonzalez y Mabel Fornaroli (Intendencia de Salto), Carlos Pintos y Jorge Paredes (Intendencia de Rivera). Se realizó el 16 de junio.

Entrevistas solicitadas por estudiantes

Febrero. Se recibió la solicitud de entrevista por parte de una estudiante de doctorado de la **Escuela de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de Queen Mary University** de Londres-Inglaterra, en el marco de su investigación para su tesis de doctorado sobre **políticas de cuidado**: «La gobernanza en el enfoque de derechos y la profesionalización del trabajo de cuidado». La entrevista se concretó con la titular de la Defensoría el día 13 de febrero.

Abril. Entrevista con estudiante de la **Licenciatura de Diseño de Comunicación Visual (LDCV)** de la Facultad de Arquitectura, sobre el trabajo en **fincas abandonadas** de la DVVM en el marco de la elaboración de su proyecto final de carrera.

Abril. Entrevista con estudiante de **Comunicación Social de la Universidad Católica** sobre estrategia de la institución en la temática de **contaminación acústica**.

Abril. Entrevista con un equipo de la **Facultad de Información y Comunicación** de la UDELAR como tarea curricular y elaboración de nota para TV Ciudad sobre **Movilidad Urbana**.

Mayo. Entrevista con estudiantes de la **Facultad de Información y Comunicación** de la UDELAR sobre el decreto en estudio en la JDM sobre actividades de **esparcimiento nocturno y contaminación sonora**.

Mayo. Entrevista con estudiante de periodismo televisivo de la carrera **Licenciatura en Comunicación Social, Facultad de Ciencias Humanas**. Realiza una entrevista de audio sobre el plan de **reparación de veredas** de la IM.

Mayo. Entrevista con estudiantes de Derechos Humanos en la **Carrera de Derecho de la Universidad de la Empresa**, sobre **contaminación acústica** en Montevideo.

Setiembre. Entrevista con estudiante de **Licenciatura en Economía de la Facultad de Economía** sobre **fincas abandonadas**.

Noviembre. Entrevista con Ing. Gimena Bentos por su tesis de maestría en **Facultad de Ingeniería, Udelar** sobre **residuos sólidos en**

la trama hídrica urbana. Solicitó la entrevista según argumentó por la «necesidad del abordaje desde lo institucional, desde las dinámicas que favorecen un cambio en las ‘maneras de hacer’ tradicionales para brindar nuevas soluciones, desde un modelo de análisis de relaciones socio técnicas llamado Multi Level Perspective». Según compromiso asumido, hará entrega de la tesis culminada como insumo de trabajo para la DVVM en la temática.

Solicitud recibida desde el Observatorio de la Deuda Social Argentina

Junio. Solicitud del Observatorio de la Deuda Social Argentina de la Universidad Católica Argentina (programa de investigación, extensión y formación de recursos humanos de la Universidad y cuyo objetivo principal es estudiar, evaluar y monitorear el estado del desarrollo humano y social en la Argentina a partir de parámetros normativos nacionales e internacionales). La consulta se enmarcaba en un proyecto orientado a recabar información sobre las Defensorías del Pueblo latinoamericanas, concretamente sobre posibles programas y proyectos con población vulnerable y la metodología de abordaje de los mismos. En la respuesta se dio cuenta de las líneas y actuaciones estratégicas de la Defensoría, la atención de vulneraciones específicas que afectan a ciertas personas o sectores de población, en particular las actuaciones relativas a garantizar su accesibilidad a servicios públicos domiciliarios y las actuaciones en el ámbito de la promoción y materialización de políticas públicas incluyentes.

Solicitud de materiales

Solicitud de la **Escuela de Joanicó, Canelones** y de una vecina del **CCZ3**, para el envío de materiales de la campaña «**Buenas prácticas vecinales**» realizada por la DVVM hace unos años, y de materiales referidos a **contaminación acústica** y **contenedores**.

5.3. Desarrollo de la Mediación Comunitaria



La mediación comunitaria es uno de los ejes centrales del Plan Estratégico de la Defensoría, en el marco del objetivo de promover y capacitar en derechos humanos, en tanto ofrece la posibilidad de aportar a una

cultura de resolución pacífica y participativa de conflictos. Las primeras aproximaciones a la temática fueron en el año 2010 con la Defensoría del Pueblo de Vicente López – Argentina donde dos funcionarias de la DVVM realizaron una primera pasantía. En el año 2013 se inició una línea de capacitación en mediación comunitaria que se ha mantenido año a año, tanto a nivel interno como externo, en articulación con otras instituciones y organizaciones, y con el apoyo sostenido del Dr. Alejandro Nató, especialista internacional y responsable de la Oficina de Gestión de Conflictos del Defensor del Pueblo de la Nación Argentina.

La DVVM viene desarrollando un **Programa de Mediación Comunitaria**, en cuyo marco se contempló la elaboración de herramientas de organización y protocolización para la atención de asuntos mediables (protocolo de admisibilidad, nota de invitación, acta de acuerdos, entre otros), se mantiene la línea permanente de capacitación interna y externa con coordinación con la Asesoría Promoción y Formación en DDDH, y se desarrolla el trabajo interinstitucional con otros organismos que se han interesado en la incorporación de la mediación como herramienta de trabajo. El trabajo del Programa es coordinado por dos funcionarias que se han especializado en la materia, y cuentan con un equipo de voluntariado que se consolidó en el correr del año que se informa.

En el año 2017 se contó con el apoyo de UNESCO mediante el proyecto «Mediación Comunitaria con perspectiva de género y derechos humanos», que permitió llevar adelante la sistematización de la experiencia institucional, estrategias de capacitación en articulación interinstitucional incluyendo el abordaje particular de mediación con perspectiva de género y la elaboración de materiales didácticos, todo lo que se integra en este documento

5.3.1. Mediación y trabajo voluntario

El avance de la utilización de la mediación comunitaria como herramienta de gestión de asuntos ha despertado el interés de personas que se han capacitado en las distintas instancias organizadas por la DVVM. A partir del Diplomado realizado en el 2015 en conjunto con el CLAEH y con apoyo de PNUD, se formó un grupo de mediadores/as voluntarios/as, cumpliendo uno de los desafíos planteados para fortalecer el trabajo

en el ámbito comunitario, el que se consolidó con la realización de mediaciones durante el año 2017.

El equipo de mediación está integrado por dos funcionarias de la DVVM y ocho personas voluntarias, cinco hombres y tres mujeres, que trabajan en forma coordinada con reuniones periódicas de derivación y análisis de situaciones mediables, y que mantienen prioridad para las instancias de capacitación que la DVVM continúa desarrollando.

El trabajo voluntario se inscribe en el marco del Programa Nacional de Voluntariado y Prácticas Solidarias, con el cual la DVVM firmó un acuerdo de trabajo en el mes de mayo del 2016, según el cual *«se considera voluntario social a la persona física que por su libre elección ofrece su tiempo, su trabajo y sus competencias, de forma ocasional o periódica, con fines de bien público, individualmente o dentro del marco de organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro. Oficialmente reconocidas o no, o de entidades públicas nacionales o internacionales, sin percibir remuneración alguna a cambio»*. Para ello firman anualmente acuerdos de integración con el Programa Nacional coordinado por el MIDES.

Durante el año 2017 se han derivado al equipo de mediación 58 asuntos en los que la persona reclamante aceptó la mediación como alternativa, lo que se informa en el apartado 3.1.3. Se derivan situaciones que en general no son de gestión por parte de los gobiernos municipales o gobierno departamental y que quedan en general registradas como consultas departamentales, asociadas a problemáticas de convivencia por distintas temáticas. Estas situaciones previamente eran derivadas a los Centros de Mediación del Poder Judicial, y ahora son atendidas por la DVVM con el diferencial de la propuesta del trabajo en territorio.

Se profundizó la experiencia piloto de mediación en el Municipio E, contando con un voluntario —residente de la zona— dedicado a responder a demandas de mediación en el territorio de ese Municipio. Previo acuerdo con las autoridades locales gestionado a través de la Defensoría, el mediador voluntario realiza coordinaciones con funcionarios/as municipales que han participado en capacitaciones sobre Mediación Comunitaria impartidas por la Defensoría, quienes le derivan situaciones identificadas como factibles de ser abordadas a través de la mediación. Estas situaciones ingresan administrativamente a la Defensoría, y luego



Equipo de voluntariado y referentes en Mediación de la DVVM.

el voluntario, junto a otro u otra integrante del equipo de mediación disponible, realizan la mediación en locales ofrecidos por el municipio o por la comunidad.

El buen desarrollo de esta experiencia resultó en un interés del Coordinador de la Unidad de Participación y Planificación de la Intendencia (dependiente de la Asesoría de Desarrollo Municipal y Participación), quien en diciembre de 2017 convocó a la titular de la Defensoría a una reunión a los efectos de analizar la posibilidad de extender esta experiencia a todos los municipios.

5.3.2. Actividades de formación

Dando continuidad a una línea de capacitación externa iniciada en el año 2013 y luego de varias solicitudes de formación de diversas instituciones

y personas interesadas en el tema, la DVVM promovió y organizó distintos encuentros con el fin de coordinar instancias externas de formación, en línea con el interés en la ampliación de la red de personas con capacitación en la temática vinculadas al gobierno departamental y a los gobiernos locales principalmente.

En el marco de la implementación del Proyecto aprobado por UNESCO, se realizaron varias **Actividades de formación externa**, la mayoría de ellas informadas en el apartado 5.1.2. en forma detallada. De todas formas, entendemos de relevancia traer aquí algunos aspectos generales de las instancias de capacitación desarrolladas. Las mismas fueron las siguientes:

- Capacitación para la inclusión de la perspectiva de género y la perspectiva de DD.HH. en mediación comunitaria.
- Encuentro con actores institucionales de la Comisión de Convivencia y Fortalecimiento Comunitario de MIDES.
- Curso - Taller «Abordaje de conflictos en el ámbito comunitario»- Municipios A y E.
- Curso - Taller «La mediación comunitaria. El tránsito hacia la convivencia social». Municipios B, C, Ch, D, F y G.

En estos espacios participaron 305 personas con distintas adscripciones institucionales (direcciones políticas, funcionariado profesional y técnico), así como militantes sociales e integrantes de distintos organismos de la sociedad civil organizada, que trabajan en forma articulada con políticas sociales de la IM, Municipios y MIDES principalmente. Participaron integrantes del personal de la DVVM y equipo voluntariado, MIDES, INDD.HH., Municipios, CCZ, Concejos Vecinales, Centros de Mediación del Poder Judicial, Secretaría Nacional de Deportes, ANV, Ministerio del Interior, Junta Nacional de Drogas, SOCAT y organizaciones sociales y civiles de Montevideo y Canelones. Se realizó un **evento final de entrega de certificados** de todas las instancias de capacitación, que contó con la participación de defensores y defensoras de Argentina presentes en ocasión de la organización del Seminario de ILO en Montevideo, del cual la DVVM fue co-organizadora y anfitriona.

Oficina de Gestión de Conflictos del Defensor del Pueblo de la Nación Argentina y la Dra. Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de Bariloche.

La organización contó con el apoyo, además del proyecto UNESCO, de la IM y del Centro de Formación y Estudios de la Cooperación Española en la sesión de espacios para la realización de las actividades y del Teatro Solís para la entrega de certificados.

Otras actividades organizadas en el marco del Proyecto apoyado por UNESCO fueron:

Encuentro Bi-nacional de experiencias de mediación en territorio nacional y Defensorías de la República Argentina

Este Encuentro se realizó el 17 de octubre en el Centro de Formación de la Cooperación Española con el objetivo de intercambiar experiencias y saberes sobre la mediación, generando un espacio de exposición y conversatorio. La apertura estuvo a cargo de la Directora del Centro de Formación de Cooperación Española, Mercedes Flórez y de la Defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo, Ana Agostino.

Se realizaron presentaciones sobre las siguientes temáticas:

- Conflictos públicos y comunitarios. Desafíos y aportes de la mediación.
- Ciudad y convivencia. Aportes de la mediación.

Las exposiciones estuvieron a cargo de profesionales de distintas Defensorías del Pueblo de Argentina, Centros de Mediación del Poder Judicial y Centro de Resolución de Conflictos de la Asociación de Escribanos del Uruguay según se detalla a continuación:

- Ricardo Riva-Defensor del Pueblo de Neuquén (Argentina)
- Gustavo Murano - Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje. Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina)
- Dolores Ayerdi - Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires (Argentina)
- Irina Chausovsky - Responsable del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná (Argentina)

- Alejandra Carretero - Presentación de experiencia de los Centros de Mediación del Poder Judicial (Uruguay)
- Leslie Falca - Presentación de experiencia de Mediación del Centro de Resolución de Conflictos de la Asociación de Escribanos del Uruguay.

También contamos con la disertación de María Gabriela Rodríguez Quejazu, Co-autora del libro «Mediación comunitaria - conflictos en el escenario social urbano» (Argentina).

Participaron representantes de instituciones que están realizando mediación en Uruguay, del gobierno departamental y municipal, concejales y concejales vecinales, integrantes de otras instituciones públicas que han participado en las capacitaciones impartidas desde la Defensoría y están llevando adelante prácticas de mediación. Concretamente hubo un total de 49 personas provenientes de la Intendencia de Montevideo, Municipios B, C y E, Concejos Vecinales de zonas 2 y 3, Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio del Interior, Ministerio de Turismo, Universidad Católica, Centros de Mediación del Poder Judicial de Montevideo y del Interior del país y Centro de Resolución de Conflictos de la Asociación de Escribanos del Uruguay.

El encuentro convocó por primera vez en nuestro país a las distintas instituciones que trabajan en mediación, tanto en formación como en asistencia, lo que configura un elemento de gran relevancia en el proceso que está desarrollando Uruguay.

Jornada de Trabajo sobre Protocolo de Actuación en Mediación

En ocasión de la participación de varias Defensorías del Pueblo en el Encuentro bi-nacional, el 18 de octubre se realizó una jornada para intercambiar, analizar y perfeccionar el protocolo del servicio de mediación comunitaria de la DVVM. Tuvo lugar en las instalaciones del Centro de Formación de la Cooperación Española, y participaron del taller 22 personas, entre el equipo de la DVVM, el equipo de voluntariado en mediación y profesionales de las Defensorías del Pueblo de Neuquén, de la Ciudad de Buenos Aires, de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad de Paraná.

de mediación, teniendo un espacio de preguntas para evacuar dudas y generar intercambio. Por la tarde la dinámica apuntó al trabajo en sub-grupos en torno al protocolo de actuación de mediación de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo. La diversidad de las personas integrantes de cada sub-grupo permitió generar aportes concretos y realizables. Luego de este taller cada sub-grupo envió las contribuciones generadas que fueron compartidas en una reunión posterior con el equipo de voluntariado y que son insumos fundamentales para seguir construyendo y mejorando el protocolo.

5.3.3. Cooperación interinstitucional en mediación comunitaria

La Mediación Comunitaria ha despertado gran interés en otras instituciones con las que trabajamos, las que han visto que esta herramienta es de gran utilidad para llevar adelante sus acciones. Es en este sentido que el trabajo interinstitucional se ha visto fortalecido y, como presentamos en el ítem anterior, han surgido propuestas de capacitación para el personal de esas instituciones, así como para el intercambio y derivación de situaciones que pueden abordarse desde la Mediación.

El punto de partida en la cooperación interinstitucional y presente en todas las propuestas de la DVVM, es con el ***gobierno departamental y gobiernos municipales de Montevideo***, en el marco del ejercicio de nuestras competencias orientadas a contribuir a la mejora de sus servicios y a la promoción de los DD.HH. en el departamento. Por ello, en todas las capacitaciones realizadas, siempre se convoca tanto al funcionariado como a las personas asociadas a los ámbitos de participación social desarrollados en el marco de la descentralización gubernamental de Montevideo; así mismo se han organizado capacitaciones específicas para algunos servicios particulares, como se hizo para todo el plantel de Inspección General en el año 2015. Durante el año 2017 se recibió la solicitud de la División Tránsito de la IM y durante el próximo año 2018 se estará organizando una capacitación para un total de 450 funcionarias y funcionarios de esa repartición.

En el marco de las competencias del ***Consejo Nacional de Políticas Sociales***, la DVVM fue invitada en el año 2015 a sumarse en las acciones vinculadas a un plan nacional de convivencia («Agendas Locales de Con-

vivencia»), en el que articulan acciones el MIDES, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Educación y Cultura, la Secretaría Nacional de Deportes, la Junta Nacional de Drogas y las Intendencias de Montevideo y Canelones. La integración de la DVVM es principalmente desde su experiencia en Mediación Comunitaria, temática que abarca una de las dimensiones del Plan. El rol cumplido hasta el momento ha sido el de coordinación de espacios de formación de mediadores/as en instituciones identificadas en los distintos territorios, y sobre lo que se informa en el ítem 5.1.2.

Asimismo, se mantiene el acuerdo de trabajo firmado en mayo de 2016 con **el Programa Nacional de Voluntariado y Prácticas Solidarias**, en el marco del cual se inscribe el desarrollo de la tarea y la inserción de personas voluntarias en el servicio de mediación comunitaria de la DVVM. El mismo tiene por objeto *«acordar entre las partes las pautas para la implementación del programa Nacional de Voluntariado y Prácticas Solidarias, el cual tiene como objetivo promover la participación social, y en particular el voluntariado, como forma de construcción de ciudadanía y generación de mayor integración social.»*

Se mantiene el **Convenio de trabajo con la COTRYBA (Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca)** el cual fue reconsiderado con las nuevas autoridades de esa Comisión asumidas en el 2017, a efectos de acordar los mecanismos de articulación y derivación, contribuyendo en la resolución de conflictos que involucren problemas de convivencia causados por la tenencia de animales.

Asimismo, y a solicitud de parte interesada, en el año 2017 se mantuvo una reunión con una representante del **Ministerio de Turismo**, en tanto la nueva ley de Turismo (no reglamentada aún) prevé centros de conciliación turística. Estos centros no están funcionando todavía sobre todo por falta de recursos humanos, pero se iniciaron conversaciones para un mejor conocimiento de la trayectoria y servicios de la DVVM. El Ministerio fue invitado a participar del encuentro bi-nacional.

5.3.4. Participación en Proyectos

160

Como se ha mencionado anteriormente, la DVVM contó durante el año 2017 con el apoyo de UNESCO a través del proyecto «Mediación Co-

munitaria desde la perspectiva de género y DD.HH.», lo que implicó un claro avance en el fortalecimiento interno de su Programa de Mediación Comunitaria, así como en la consolidación de la DVVM como institución referente en el tema. Ambas dimensiones son resultado del objetivo general de «fortalecer el Programa de Mediación Comunitaria con perspectiva de género y de DD.HH. Los objetivos específicos planteados fueron: incorporar la perspectiva de género y derechos humanos en el programa de mediación comunitaria; aportar a la difusión y desarrollo de la mediación comunitaria como herramienta de resolución de conflictos sociales; y mejorar los mecanismos de instrumentación de la mediación comunitaria como servicio a la ciudadanía.

El proyecto se desarrolló íntegramente durante el año lectivo, y previó la organización de las siguientes actividades las que fueron informadas oportunamente según los capítulos del presente informe:

- Capacitación con perspectiva de DD.HH. y género
- Talleres con 8 Municipios
- Elaboración de un set de materiales didácticos y de difusión
- Encuentro bi-nacional de experiencias de mediación
- Sistematización del proceso desarrollado por la DVVM
- publicación y presentación de la sistematización
- Análisis y diagnóstico del protocolo
- Taller de instrumentación del protocolo
- Desarrollo de una experiencia piloto de mediación comunitaria barrial

Queda por informar aquí el proceso de sistematización de la experiencia, así como la elaboración y presentación pública de materiales didácticos y de difusión.

Como parte del proyecto se contrató una asistencia técnica que abarcó tanto la sistematización de la experiencia de la institución en mediación comunitaria como la elaboración de un set de materiales didácticos. Luego de un llamado abierto a personas interesadas, se contrató a la

Escribana Leslie Falca, quien cumplió con los plazos de elaboración y entrega previstos lo que permitió cerrar el proyecto contando con estos materiales y haciendo una presentación pública de los mismos.

La sistematización abarcó el período iniciado en el año 2010 hasta la finalización del proyecto específico del 2017, relevando y analizando todas las actuaciones de la DVVM las que fueron presentadas en cuatro dimensiones:

- a. Capacitación, la que fue descripta como permanente y de calidad.
- b. Articulación interinstitucional, con el aprendizaje de conocimientos y experiencias ya instaladas, el intercambio de saberes y recursos recíprocos con otras instituciones, y la generosidad para brindar conocimiento.
- c. Difusión de la mediación comunitaria, por medio de folletería, sensibilización, las mediaciones en sí mismas y el material didáctico.
- d. Servicio de mediación comunitaria, enfatizando la preocupación por el diseño del protocolo de actuación y la incorporación del equipo de voluntariado.

El resultado de la sistematización permitió una puesta a punto a la DVVM para el reconocimiento de su propia trayectoria en la temática visualizando y valorizando el avance de lo hecho en cada dimensión, y dando lugar a una planificación más certera de las estrategias a enfatizar a futuro. La consultora se integró al proceso general del desarrollo del proyecto, participó de instancias regulares de supervisión de la consultoría así como de reuniones con el equipo en general y de las actividades que se realizaban de capacitación permitiendo una mayor cercanía a la DVVM. Este proceso implicó:

- Reuniones periódicas con la supervisión y el equipo referente para la presentación y análisis de los avances, definir criterios de selección de personas calificadas a entrevistar y diseñar las entrevistas.
- Selección de materiales gráficos de diferentes textos impresos y virtuales con la finalidad de orientar para que se transmita en las imágenes el enfoque de género y de derechos humanos que atraviesa todo del proyecto.

- Reuniones del equipo de Mediación, la consultora y la diseñadora gráfica para acordar criterios, intercambiar propuestas sobre las imágenes e ilustraciones a utilizar para la publicación teniendo en cuenta las diferentes poblaciones con las que trabaja la Defensoría.
- Participación de la consultora en reuniones de equipo de voluntariado para recoger aportes directos sobre los temas vinculados al material, específicamente para las cartillas.
- Revisión y edición de los textos en general —tanto de la sistematización como del material didáctico— y en particular en todo lo referido a la transversalización de la perspectiva de género y al enfoque de derechos humanos por parte de las responsables de la Defensoría para cada una de estas áreas.

El **material didáctico** fue pensado como aporte para la sensibilización y capacitación en mediación comunitaria, por lo que se resolvió la elaboración de un set de cuadernillos, que dieran cuenta de algunos aspectos fundamentales a la hora de iniciar una capacitación en la temática. El mismo consta de una carpeta que contiene cuatro publicaciones: un librito con la conceptualización de la mediación comunitaria y sus alcances y tres cuadernillos temático: «Herramientas de la Mediación Comunitaria», «Mediación Comunitaria y Género», «Mediación Comunitaria y Voluntariado».

Se hizo una impresión de 1.000 ejemplares del set de materiales didácticos, el que fue presentado públicamente junto con los resultados de la sistematización el 18 de diciembre en la Sala Delmira Agustini del Teatro Solís.

La actividad contó con una Mesa de Apertura integrada por la Defensora de Vecinas y Vecinos de Montevideo y la representante de Comisión UNESCO, Carmen Orguet. También hablaron en nombre del equipo de voluntariado Milagros Núñez y Lucas Servetti. La presentación central estuvo a cargo de la consultora Leslie Falca. Participaron personas de diferentes organizaciones e instituciones que han realizado cursos de capacitación, referentes barriales que tienen injerencia en el territorio, integrantes de otros centros de mediación en Montevideo, así como Policía Comunitaria del Interior del país.



Mediación Comunitaria

Material Didáctico para Sensibilización y Capacitación

Mediación Comunitaria y Género



Defensoría del Proceso Judicial

Mediación Comunitaria Material Didáctico para Sensibilización y Capacitación

Herramientas para la Mediación Comunitaria



Defensoría del Proceso Judicial

Mediación Comunitaria y Empoderamiento Comunitario



Defensoría del Proceso Judicial

5.4. Transversalización de la gestión institucional con la perspectiva de género

La Asesoría en Transversalización de Género se basa en la Política Institucional de Género (PIG) que ordena y orienta las acciones para la vigilancia y mantenimiento de las estrategias de transversalización propuestas, en las 3 dimensiones en que organiza su trabajo: el ámbito interno de trabajo, las herramientas de gestión y el relacionamiento y acciones externas.

164

En el ámbito más interno, tratándose de un equipo que al culminar el año no superaba la docena de personas, el análisis desde la perspectiva

de género se ha instalado como una referencia diaria en el relacionamiento, en el análisis de asuntos gestionados, en el desarrollo de las distintas estrategias e intervenciones, en la elaboración de documentos internos y externos, en los materiales y productos de comunicación institucional. Ello ha sido posible por una voluntad político-técnica muy fuerte en tanto, además de la titular, al menos tres integrantes del equipo cuentan con la especialidad en la temática por formación específica y trabajo profesional en género y derechos de las mujeres. Esto ha sido complementado con instancias de capacitación iniciadas en el año 2016 en plena implementación de la PIG con apoyo de la cooperación alemana, pero además se han dado otras instancias de formación específicas tanto internas como externas —todas ellas informadas en el capítulo 5 de este informe—. De todas formas, interesa enfatizar aquí la capacitación de iniciación de nuevas pasantías que integra una introducción a la perspectiva de género, la capacitación en Mediación Comunitaria y Género dictada por la Dra. Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de Bariloche, así como la asistencia a eventos organizados por otras instituciones para lo cual se entiende la facilitación a su participación como oportunidades de sensibilización y capacitación del equipo. Cabe marcar que, en la capacitación sobre mediación y género, se integra además el equipo de voluntariado de la DVVM del programa de mediación.

En cuanto a las herramientas de gestión institucional, se cuenta con el Protocolo de Actuación Defensorial y el Plan Estratégico 2015-2019 con la perspectiva incorporada, y se encuentra en elaboración el Protocolo para la actuación en Mediación Comunitaria el que se realizará con la visión de género. En este último tema se ha avanzado en tanto en la consultoría contratada por el Programa de Mediación Comunitaria de la DVVM, se elaboró un set de materiales que consta de cuatro publicaciones, una de las cuales refiere a Mediación Comunitaria y Género.

Sobre la dimensión más vinculada al **relacionamiento y acciones externas,** se destaca que se iniciaron coordinaciones con la INDDHH y el INMUJERES para instancias conjuntas de capacitación del personal, lo que se espera que se concrete para el próximo año. Durante el año 2017 la DVVM tuvo una fuerte agenda de capacitación interna vinculada a Mediación Comunitaria que se informa en el ítem 5.1., por lo que no se planificaron otras alternativas a efectos de mantener el equilibrio de las jornadas la-

borales. Se mantuvo la actividad vinculada a la coordinación de la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (RDM-FIO) que se informará en el capítulo de cooperación internacional.

En este marco fue posible la participación de la responsable de la Asesoría conjuntamente con el responsable del Área de Atención a la Ciudadanía, en el Taller «Herramientas de planificación institucional con perspectiva de género e interseccionalidad», organizado por la RDM-FIO entre los días 16 a 18 de mayo en Quito, Ecuador. El objetivo general del mismo fue *«dotar a equipos de instituciones de ombudsman que participan en proceso de fortalecimiento de capacidades institucionales para transversalizar el enfoque de género impulsado por PROFIO-GIZ y la Red de Defensorías, de herramientas teóricas y metodológicas para elaborar planes de reforma del área de planificación de sus instituciones para proteger mejor los derechos humanos de grupos en condición de vulnerabilidad»*. Esta actividad permitió el encuentro y aprendizaje compartido con representantes de defensorías del pueblo de Uruguay, Costa Rica, Ecuador, México y Puebla (México). La organización y la asistencia técnica para la participación fue realizada por la Cooperación alemana GIZ en el marco del proyecto PROFIO. (Se informa en ítem 6.2.3.)

Es destacable la oportunidad que brindó la pasantía de una estudiante de Derecho a solicitud de la Facultad de Derecho de la Universidad de Múnster, Alemania. La misma se realizó en el primer trimestre del año, y se trató de un análisis comparativo de la inclusión de la perspectiva de género en el transporte urbano de Montevideo y una ciudad alemana de características socio-urbanas similares (Colonia). Como informamos en el punto 5.2.2., el resultado fue un documento comparativo que fue presentado ante las autoridades de Movilidad Urbana de la Intendencia y ante el Consejo Consultivo de Transporte Público del cual la DVVM forma parte.

En el ámbito de la co-organización del Seminario y Asamblea anual de ILO en Montevideo, se propuso la incorporación de un panel de experiencias que presentaran la perspectiva de género en relación con «Derecho a la ciudad y sustentabilidad». La propuesta fue aceptada por ILO, y se resolvió el panel «Sustentabilidad, urbanismo y género desde el punto de vista de las defensorías del pueblo», del que participaron representantes de Bariloche, la INDDHH de Uruguay, el Capítulo Chileno

de Ombudsman y el Proyecto Regional PROFIO – GIZ. Tuvo lugar el día 1° de junio.

Sin dudas **la aprobación del cambio de nombre institucional**, de Defensoría del Vecino a Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo ha sido el principal logro y el de mayor impacto en la gestión del año 2017. Si bien el tema fue presentado en el Capítulo 2 del presente informe, como elemento sustancial del fortalecimiento institucional, no podemos no nombrarlo como parte de la Política Institucional de Género y las estrategias de transversalización institucional con esta perspectiva.

Presentada la propuesta en el año 2016, el 5 de abril la DVVM asistió a una reunión con la Comisión de Legislación de la Junta Departamental de Montevideo para la cual había sido convocada. Asistieron la titular y la A.S. Elena Goiriena, responsable de la Asesoría en Transversalización de Género, ocasión en la que se presentaron las argumentaciones para la propuesta de una nominación más inclusiva. Esta argumentación fue presentada y entregada a otras comisiones. El cambio de nombre fue aprobado por el Plenario del cuerpo legislativo el día 27 de abril de 2017 según Decreto 36.314, el que fuera promulgado por el Intendente Ing. Daniel Martínez en Resolución N° 1713/17 del 4/5/2017 y su modificativa de N° 1091/17/5000 del 30/10/2017, momento a partir del cual le nominación institucional es **Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo**.

Esta modificación no fue sin un gran debate público en el cual se manifestaron diversas concepciones, de aprobación y de crítica, incluyendo conceptos arraigados y conservadores del androcentrismo que continúa regulando gran parte de nuestra sociedad. Ello fue visto como una oportunidad para realizar un análisis del discurso y debate público, lo que fue presentado como propuesta a una catedrática de Facultad de Ciencias Sociales.

El cambio de nominación lleva consigo una transformación de la imagen institucional y todo el soporte comunicacional asociado. Para ello se contó con la asistencia técnica de la Cooperación Alemana - GIZ en el marco del proyecto PROFIO y en apoyo a la Política Institucional de Género, cuyo objetivo fue *«rediseño de la marca institucional 'Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo', previendo la integralidad necesaria para empoderar la imagen institucional, reforzando la identidad de*

igualdad, equidad y amparo que brinda el diseño actual. Resolver los distintos soportes que implica el desarrollo de la imagen institucional, tanto materiales como digitales, en las diversas modalidades ya utilizadas por la institución: papelería, cartelería, presentación personal, folletería, web y correo electrónico.»

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

- 6 de marzo. Acto central del día de la Mujer, en el que el gabinete nacional presentó los avances de cada Ministerio en la temática. Organizado por INMUJERES.
- 7 de marzo. Lanzamiento de las actividades por Marzo Mes de las Mujeres de la Asesoría para la Equidad de Género de la Intendencia de Montevideo.
- 18 de marzo. Asamblea de Mujeres de Montevideo, organizado por Cotidiano Mujer con apoyo de la Asesoría para la Equidad de Género de la Intendencia de Montevideo.
- 22 de marzo. «Territorio de mujeres. La participación política de las mujeres. El desafío de la paridad». Organizado por la Comisión de Género de la Junta Departamental de Montevideo.
- 28 de marzo. Presentación del 3er. Plan de Igualdad de Género de la Intendencia de Montevideo.
- 2 de agosto. Seminario «Hacia un mercado de trabajo con igualdad de género», organizado por Casa de la Mujer de la Unión en el marco del festejo de sus 30 años.
- 2 de agosto. Presentación «Sistemas de género, igualdad y su impacto en el desarrollo de Uruguay 2050». Organizado por OPP e Inmujeres.
- 9 de noviembre. Participación del Coloquio «De la Violencia doméstica a la violencia basada en género. Retos y Desafíos», organizado por la Casa de la Mujer de la Unión en el marco del festejo de sus 30 años.
- 22 de noviembre. Vivir sin Violencia de Género. Compromiso de Estado». Consejo Nacional Consultivo de Lucha contra la Violencia Doméstica.

La DVVM como institución referente en DD.HH.

El Plan Estratégico de la institución se propone en su cuarto objetivo, «consolidar a la DVM como institución referente a nivel departamental en la defensa y promoción de Derechos Humanos e igualdad de género». Este objetivo conjuga con el principio de actuación de «colaboración» el cual rige en el desarrollo de sus relaciones interinstitucionales. Pretende contribuir a la garantía de los derechos de la ciudadanía en forma más rápida y eficaz, en el desarrollo de la interinstitucionalidad y de ámbitos de cooperación nacional e internacional.

6.1. Trabajo con redes de instituciones públicas y privadas

Como lo planteamos en nuestra presentación, un «elemento fundamental ha sido precisamente el encuentro, la articulación, el trabajo en red. La Defensoría tiene una profunda vocación de facilitar procesos interinstitucionales, transdisciplinarios, rizomáticos. Sabe que su aporte está anclado en los conocimientos dispersos en una multiplicidad de actores estatales y de la sociedad civil que se concretan a partir del encuentro, de poner sobre la mesa los desafíos y las visiones y encontrar una formulación que los recoja y valore».

Este trabajo articulado nos ha permitido avanzar en análisis, construcción y propuestas colectiva, que se han presentado principalmente en el capítulo 4, como aportes a las políticas públicas del departamento y que describen el avance del trabajo en distintas temáticas —convivencia, contaminación acústica, vivienda, residuos, saneamiento, ferias vecinales, no discriminación, animales, accesibilidad y otros— así como en el capítulo 5 de promoción y formación en derechos humanos.

6.2. Ámbitos de cooperación nacional e internacional

Los espacios de cooperación nacional e internacional se desarrollan, como en el ítem anterior, en función del reconocimiento de la DVVM como actor con competencia y capacidad de aportar en las temáticas asociadas a esa cooperación. Es así que, más allá del ámbito primario de competencia marcado por el decreto de creación, tanto a nivel nacional como internacional, la institución articula, coordina y es requerida para brindar su percepción, análisis y propuestas en distintas instancias.

6.2.1. Relacionamiento y cooperación nacional

Se mantienen los convenios de cooperación y acuerdos de trabajo, vinculados a la derivación de asuntos y reclamos y las herramientas de gestión, como lo son los realizados con DINAMA, COTRYBA, Departamento Forestal de Facultad de Agronomía de la UDELAR, Programa Nacional de Voluntariado y Prácticas Solidarias del MIDES, Asociación Civil Datos Abiertos Transparencia y Acceso a la Información-DATA.

En el marco del trabajo articulado con la **INDDHH y Defensoría del Pueblo del Uruguay** según convenio de cooperación vigente desde el año 2015, se dio continuidad en la derivación y coordinación de asuntos según competencias diferenciadas, así como el trabajo articulado y coordinado en distintas temáticas. Algunas de las acciones específicas en este marco fueron:

170

- Participación de la VI Asamblea nacional de Derechos Humanos «5 años construyendo la INDD.HH.», el 16 de junio

- Participación de la asunción del nuevo Consejo Directivo de la INDDH., el 31 de agosto.
- Se realizó una presentación de la DVVM frente al nuevo Consejo Directivo de la institución el día 28 de setiembre, con revisión del convenio firmado y acciones conjuntas actuales y futuras.
- 24 de octubre. Participación en la Audiencia Abierta en el marco del 165° período de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que tuvo lugar en Montevideo, sobre «autonomía e independencia de las instituciones nacionales de derechos humanos en Uruguay», realizada a solicitud de la INDDHH. La titular de la DVVM participó junto con el Dr. Carlos Constenla Presidente del ILO-DP e Ismael Rins Defensor del Pueblo de Río Cuarto-Argentina.
- 24 de octubre. Reunión de presentación del Presidente del ILO-DP Dr. Carlos Constenla a la nueva Comisión Directiva.

Asimismo, la INDDHH participa de los eventos y actividades convocadas por la DVVM. Por otra parte, las instancias de capacitación organizadas por nuestra institución cuentan en general con la participación de funcionarias y funcionarios de esa Institución.

Convenio con Comisionado Penitenciario Parlamentario. Con fecha 29 de agosto de 2017 se realizó la firma del convenio de cooperación con el Comisionado Penitenciario Parlamentario, con el objetivo general de *«acordar un marco institucional que promueva la colaboración entre ambas instituciones y establecer los procedimientos de coordinación para concretar las acciones tendientes al cumplimiento del mandato de la DVVM y el CP»*. Entre las acciones identificadas para el trabajo conjunto se mencionan:

- a) *Desarrollar acciones de promoción de los derechos humanos de las personas privadas de libertad y sus familias, y apoyar otras vinculadas a solicitudes o gestiones por parte de instituciones públicas y privadas, con base en el enfoque de derechos y la perspectiva de género.*
- b) *Promover acciones que permitan visibilizar a las personas privadas de libertad en Montevideo como vecinas y vecinos del departamento y sujetos de derechos.*

- c) *Favorecer acciones para que los diversos servicios departamentales y municipales tengan presente las particulares necesidades de los centros penitenciarios en materia de cultura, educación, actividades recreativas, salubridad, higiene, bromatología, transporte público y accesibilidad.*
- d) *Realizar capacitaciones, estudios, guías de recursos y relevamientos sobre temas que sean de común interés y que aporten al proceso de integración social en el egreso.*
- e) *Presentar peticiones, planteos conjuntos y recomendaciones a las autoridades competentes, así como facilitar procesos de diálogo en los temas en que confluyen sus mandatos legales y dentro de los límites establecidos por los mismos.*
- f) *Toda otra actividad idónea para lograr los objetivos del presente convenio, que las partes acuerden.*

La DVVM mantiene relación con el Comisionado desde su creación, con poca articulación debido a la diferencia de competencias y población de referencia. Se recibió solicitud de reunión la que se realizó en el mes de junio con Laura Zavala, Coordinadora Técnica del Módulo 6 Unidad No. 4. Santiago Vázquez, COMCAR y Abel Pintos, Referente del área de pre-egreso de esta Unidad, Instituto Nacional de Rehabilitación, en la que se analizaron posibles líneas de trabajo conjunto pensando en el egreso de personas de la Unidad, y que puedan establecer vínculos con el exterior (familia, barrio, organizaciones sociales, servicios públicos como el transporte, etc.). El vínculo se ha afianzado desde la asunción del nuevo titular Dr. Juan Miguel Petit, quien planteó la posibilidad del Convenio interinstitucional.

Desde su firma, se ha instalado un grupo interinstitucional de trabajo, que ha iniciado una primera etapa de relevamiento de los servicios públicos departamentales y municipales, cuya actuación se requiere para el mejor funcionamiento, entorno y relacionamiento de los centros carcelarios, la población reclusa y sus familias. El avance de este trabajo ha implicado reuniones de coordinación y planificación, y el recorrido y reunión con las direcciones de «Santiago Vázquez» – Unidad de Internación N° 4, dos cárceles de mujeres: «Colón» – Unidad de Internación N° 5 y



Firma del Convenio de la DVVM con el Comisionado Penitenciario Parlamentario, con participación de la Presidenta de la Junta Departamental de Montevideo.

«El Molino» - Unidad de Internación N° 9. El trabajo continuará durante el año 2018.

Asimismo, el 22 de junio la DVVM participó del Quinto Espacio de Innovación Penitenciaria sobre Reglas de Mandela, organizado por el Comisionado.

Acuerdo de Cooperación con UNESCO. Con fecha 3 de enero, se firmó el Acuerdo de Cooperación de la DVVM con la Comisión nacional del Uruguay para la UNESCO, con el objeto de «regular la realización del proyecto Mediación Comunitaria con perspectiva de género y derechos humanos por parte de la DVM con el fin de avanzar en la consolidación de una herramienta al servicio de un modelo de convivencia pacífica, con carácter preventivo, educativo y promotor de derechos humanos y de relaciones de género igualitarias».

Convenio con la Corporación Nacional para el Desarrollo - CND. Dada la naturaleza de la DVVM como institución no ejecutora de gastos, y a efectos de viabilizar la implementación del proyecto «Mediación Comunitaria con perspectiva de género y derechos humanos» apoyado por UNESCO, con fecha 14 de marzo la DVVM firmó un convenio que tiene como objeto: «establecer los contenidos y el alcance de la cooperación

entre las partes a los efectos de la administración de los fondos transferidos por la Defensoría del Vecino de Montevideo para la realización de contrataciones y compra de bienes y servicios, por cuenta y orden de la DVM».

Promoción de creación de Defensorías Locales. Siendo una estrategia impulsada por la DVVM desde hace varios años, con énfasis desde el año 2015 con cooperación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en el año 2017 hubo tres hechos que marcaron el interés que existe en otros departamentos para la creación de defensorías locales. Una editorial del diario El Telégrafo de Paysandú, la presentación de un trabajo académico en Facultad de Derecho y la presentación de una edila del Partido Colorado en el ámbito de la Junta Departamental de Maldonado convocando a la aplicación del decreto de creación de la Defensoría del Pueblo en ese departamento del año 2003. En este marco, la DVVM retomó el contacto con la Junta Departamental de Maldonado, la cual propuso una sesión especial de la Comisión de Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana, a la cual asistió la titular de la Defensoría acompañada de la edila Gimena Urta de la Junta Departamental de Montevideo, el presidente del ILO-DP Dr. Carlos Constenla, y el Defensor del Pueblo de Río Cuarto, República Argentina Ismael Rins el día 23 de octubre.

Proyecto GEF - Fondo para el Medio Ambiente Mundial. Se mantuvo una reunión a solicitud de la División Cambio Climático de la Dirección Nacional de Energía del MIEM, del MVOTMA y de PNUD. La temática es la articulación por demanda, acceso y eficiencia energética, principalmente en el tema del transporte, sobre eficiencia y reducción de emisiones. La solicitud la realizan en base a la integración de la DVVM en el Consejo Consultivo de Transporte Colectivo Urbano.

14, 15 y 16 de setiembre. **VII Coloquio Latinoamericano de Educación en Derechos Humanos**, organizado por Universidad Nacional de Quilmes (UNQ – Argentina), la Universidad de la República (Ude-laR - Uruguay) y la Universidad Católica del Uruguay (UCU – Uruguay), y diversas organizaciones uruguayas miembros de la Red Latinoamericana y Caribeña de Educación en Derechos Humanos. La titular de la Defensoría asistió a la sesión de apertura y conferencia inaugural, e integrantes del equipo participaron en varias instancias.

15 de setiembre. Jornada por la **Democracia y los Derechos Humanos** y lanzamiento de acciones hacia el día de los DD.HH., organizada por la Secretaría de los Derechos Humanos de Presidencia.

13 de diciembre. Se recibe invitación para integrar la mesa de diálogo sobre Educación y Derechos Humanos en el marco de la Mesa para la Paz de Montevideo en el Centro Cívico Tres Ombúes por parte de la **Secretaría de Derechos Humanos de Presidencia**. Se trató de una de las actividades del Mes de los Derechos Humanos bajo la consigna «Democracia es Derechos Humanos y Derechos Humanos son Democracia».

6.2.2. Articulación y cooperación con colectivos y organizaciones sociales

CONCEJOS VECINALES

En el marco de su vinculación con organizaciones sociales y colectivos sociales la DVVM ha priorizado el relacionamiento con los Concejos Vecinales de Montevideo, los que se definen como «organizaciones sociales, privadas y autónomas, integradas por vecinos y vecinas, creados en 1993. Se manifiestan como la expresión institucionalizada de la participación social impulsada desde el proceso de descentralización que inició la Intendencia de Montevideo en el año 1990, por lo que funcionan como portavoces de las necesidades, demandas y propuestas del barrio ante las autoridades nacionales y municipales»¹⁵. Instalados en las 18 zonas de Montevideo, y en articulación con los Centros Comunales Zonales correspondientes (órgano administrativo de la descentralización), se coordinan desde la creación del tercer nivel de gobierno en el año 2010 con 8 Municipios, en espacios interconcejos, entre aquellos que territorialmente coinciden en zona de un mismo Municipio.

Durante el año 2017 fue prioridad de la Defensoría el diálogo e interlocución con los Concejos Vecinales —cuyos integrantes asumieron a fines del año 2016— para la presentación de la institución y análisis de posi-

¹⁵ Intendencia de Montevideo. Los Concejos Vecinales de Montevideo. Estudio exploratorio sobre sus características (2010-2016). Montevideo, 2017. Pg. 21.

bles actuaciones conjuntas. Para ello se organizó y completo una agenda de reuniones con los 18 Concejos Vecinales a lo largo del año. De las 18 reuniones surgieron reclamos concretos de temáticas trabajadas por los Concejos, y que requieren de la actuación de la DVVM en el diálogo con autoridades del gobierno departamental (ejecutivo y legislativo), así como para una mayor profundización en el análisis de temáticas específicas para delinear posibles intervenciones conjuntas o el aporte de estudios ya realizados y avanzados por parte de la DVVM.

- 1° de marzo. Concejo Vecinal 8
- 20 de marzo. Concejo Vecinal 4
- 3 de abril. Concejo Vecinal 7
- 4 de abril. Mesa del Concejo Vecinal 2
- 7 de abril. Concejo Vecinal 14
- 20 de abril. Concejo Vecinal 17
- 24 de abril. Concejo Vecinal 3
- 2 de mayo. Concejo Vecinal 1
- 12 de mayo. Concejo Vecinal 6
- 26 de octubre. Concejo Vecinal 16
- 9 de noviembre. Concejo Vecinal 10
- 13 de noviembre. Concejo Vecinal 11
- 20 de noviembre. Concejo Vecinal 9
- 22 de noviembre. Concejo Vecinal 13
- 27 de noviembre. Presidente del Concejo Vecinal 5
- 27 de noviembre. Concejo Vecinal 12
- 4 de diciembre. Concejo Vecinal 18
- 5 de diciembre. Concejo Vecinal 15



Asimismo, se participó en varias actividades convocadas por los Concejos Vecinales:

- 4 abril. Concejo Vecinal 3. Se inicia proceso solicitado por el CV3 sobre asunto planteado por vecinos por trabajo sexual de personas trans en su territorio. Reunión de DVVM con Concejo Vecinal 3, Secretaría de la Diversidad de la IM, vecinos y vecinas del entorno. Informado en capítulo anterior.
- 7 de mayo. Concejo Vecinal 2. Conmemoración del mes del libro a través de su Comisión de Cultura, en conjunto con la Biblioteca Popular Juan José Morosoli, en la Plaza Líber Seregni.
- 24 de mayo. Jornada de cierre del ciclo de talleres a concejales y concejalas vecinales de Montevideo, entrega de certificado.
- 11 de agosto. Concejo Vecinal 2. Lanzamiento Comisión para la Paz.
- 9 de setiembre. Concejo Vecinal 3, Comisión Kruger. Participación en actividad «Chau Invierno».
- 25 de setiembre. Concejo Vecinal 1. Reunión con autoridades municipales, del gobierno de Montevideo y vecinos y vecinas del entorno de Ciudadela y Florida por contaminación acústica por concentración de locales de esparcimiento nocturno.

PARTICIPACIÓN EN OTROS EVENTOS Y REUNIONES:

- 4 de julio. Reunión con el Secretario Gral. de CIVICUS, Sr. Danny Sriskandarajah, sobre Informe 2017 del Estado de la Sociedad Civil en Montevideo.
- 7 de noviembre. Participación en «Jornadas Internacionales de Finanzas Públicas», en particular en torno a la temática «Finanzas públicas y DD.HH.», organizada por el Instituto de Fianzas Públicas de la Facultad de Derecho, UDELAR
- 9 de noviembre. «De la Violencia doméstica a la violencia basada en género», actividad organizada por la Casa de la Mujer de la Unión y la Bancada Bicameral Femenina.
- 7 de diciembre. Jornada sobre Resolución de Conflictos, organizada por la Asociación de Escribanos del Uruguay.

SOLICITUDES ESPECÍFICAS DE COLECTIVOS Y ORGANIZACIONES SOCIALES:

- Solicitud de apoyo de la Comisión de Salud y Medio Ambiente del Concejo Vecinal 10, Municipio D para la concreción de una línea de transporte público local. Se hicieron varias gestiones tanto ante el gobierno departamental como ante Primaria-ANEP (teniendo en cuenta que una de las argumentaciones para la solicitud de la línea refería a la dificultad de movilidad para llegar a los centros escolares). Con fecha 16 de agosto, se inauguró la L31. Febrero - agosto.
- Solicitud de apoyo de un grupo de artesanos y artesanas con venta callejera en peatonal Sarandí de Ciudad Vieja, ante proceso de regulación por parte de IM. Luego de un relevamiento realizado por IM e intimaciones para retirar los puestos de venta sin permiso, se realizan coordinaciones con Promoción Económica de IM a efectos de analizar la situación y condiciones para la regularización. Se convocó y coordinó reunión entre el servicio y representantes del grupo de artesanos/as donde se clarificaron las posibilidades y procedimiento de regularización y los lugares disponibles en Ciudad Vieja. Ante el acuerdo de exigencias para la regularización, se coordinó con MIDES para la tramitación grupal de monotributistas, lo que permitió en forma particular la tramitación de permisos que habilitaran la colocación de los puestos de venta.
- Solicitud de apoyo del «Colectivo por la vivienda de la Cuenca de Casavalle», en la inclusión de su demanda en los espacios de decisión del gobierno departamental, vinculada a la aprobación del proyecto de Ley de declaración judicial del abandono de inmuebles, así como la integración de planes de vivienda en la zona en aprovechamiento de padrones vacíos y abandonados, y en la regularización de los asentamientos de la zona. Se realizan reuniones tanto en la DVVM como en territorio con el Colectivo, se investigaron acciones desarrolladas por la IM (Plan Cuenca Casavalle y Consejo Casavalle en funcionamiento), se mantuvieron reuniones con referente de la IM en Consejo Casavalle, asistimos a Jornadas sobre oportunidades habitacionales en la zona para un mejor conocimiento del tema, y se solicitó a INDDHH posibles actuaciones conjuntas en tanto planes de

vivienda son competencia principalmente nacional. Luego del desestimiento de la INDDHH por entender que no era un tema que pudiera abordar por el momento, la corroboración de que el Colectivo se encuentra ya integrado (sus representantes) al Consejo Casavalle, en conocimiento de la existencia de planes explícitos de realojos en la zona y la actuación de varios organismos (Plan Juntos, Plan Mejora de Barrios, etc.), se entendió que no quedaban actuaciones posibles por parte de la DVVM que pudieran impactar en un incremento de acciones en la temática planteada. Agosto-diciembre.

- En el mes de setiembre se recibió una invitación del Centro Comercial e Industrial Colón para que la titular de la Defensoría participara de una reunión con integrantes de dicho Centro. En la misma solicitaron apoyo para el seguimiento de varias temáticas vinculadas a la gestión departamental: Corredor Garzón, arbolado, venta ambulante, ferias. Cada uno de estos temas fue ingresado como asunto en la Defensoría y se les está dando seguimiento, manteniendo una comunicación regular con el presidente del Centro además de con las personas referentes de las distintas temáticas.
- Solicitud de vecinos y vecinas de Puntas de Manga, Toledo Chico, Manga y Mendoza, para su presentación ante el Consejo Consultivo de Transporte Público. Se gestiona con el Consejo y se integran en la creación de la Coordinadora de Usuaris y Usuarios del Transporte Público. Setiembre-octubre.
- Solicitud de aval por parte de «Idas y Vueltas» para presentación de proyecto ante MIDES. Se entrega carta de aval en función del trabajo realizado en forma articulada, principalmente en función de asuntos presentados por población migrante residente en Montevideo. El proyecto es de apoyo y difusión de derechos y procedimientos de tramitación, para las personas que llegan a vivir en Uruguay, así como el manejo de distintas situaciones vividas en su calidad de migrantes.
- Solicitud de Convenio de la ONG «Aparecida Pro Amigos». En reunión mantenida plantean que se trata de una ONG que trabaja con distintos temas de carácter social. Se le informa que la DVVM no realiza convenios de este tipo, acuerdan enviar información en caso que sea pertinente una derivación según asuntos tratados por ellos.

- Solicitud de «Quéjese» (sitio web de recepción de quejas y búsqueda de información), de declaración de interés por parte de la DVVM. Tal componente no forma parte de las competencias de la DVVM por lo que se comunica la resolución de no declararlo de interés y se acuerda la posibilidad de compartir información. Posteriormente, la persona responsable de Quéjese se comunica a los efectos de solicitar una entrevista a la titular de la Defensoría la que fue compartida a través del sitio y se la invitó a participar de la Coordinadora de Usuario/as del Transporte Colectivo.

6.2.3. Participación e integración internacional

La DVVM continúa participando activamente de diversos ámbitos internacionales asumiendo compromisos principalmente en el contexto de organismos e instituciones afines, así como en otros espacios de promoción de derechos. El intercambio de experiencias y el trabajo conjunto permite avanzar en la consolidación institucional, en la generación de nuevos aprendizajes que enriquecen a nivel local la gestión cotidiana. Destacamos a continuación algunos de los ámbitos en los que participa:

Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO). El ILO es un ámbito de participación a titulación individual, cuya misión es promover la creación de Defensorías del Pueblo, promover estudios orientados a afirmar su naturaleza jurídica y a investigar la jurisprudencia y la doctrina que se desarrolla en torno a las mismas, así como la generación de redes y la educación y promoción en derechos humanos. La Defensora Ana Agostino participa desde su asunción como titular de la DVVM en el año 2014. Es un relacionamiento de gran cercanía tanto con su presidente, el Dr. Carlos Constenla, como con varios integrantes, lo que ha habilitado la participación y solicitud de integración en diversas actividades desde el año 2014. Durante el año 2017, la propuesta principal fue la co-organización de la 8va. Asamblea y Seminario Anual siendo Montevideo la sede para estos eventos.

Luego de un proceso de co-organización del programa del seminario, agenda de la asamblea, inscripciones de participantes, aspectos logísticos y organizativos (locaciones, alojamiento, traslados, alimentación), durante los días 1º y 2 de junio se realizó el Seminario y Asamblea Anual

de ILO en la sede del Centro de Formación y Estudios de la Cooperación Española, siendo el tema convocante «Derecho a la ciudad y sustentabilidad. Experiencias y perspectivas de las instituciones defensoras de los DD.HH.» Asistieron más de 40 personas integrantes del ILO, provenientes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Nicaragua, Portugal y Uruguay. El mismo contó con la participación y exposición de distintos integrantes en los siguientes paneles:

- Conferencia mundial Hábitat III y los desafíos para las Defensorías del Pueblo.
- Sustentabilidad, urbanismo y género desde el punto de vista de las Defensorías del Pueblo.
- El espacio público en el marco del derecho a la ciudad como espacio colectivo. Personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes. Rol de las Defensorías del Pueblo.
- Vivienda y desarrollo sostenible. Crecimiento de las ciudades. Desafíos ambientales y contaminación.
- Servicios públicos como garantía del derecho a la ciudad.
- Derecho a la participación y la identidad cultural en la ciudad.

En el marco de la Asamblea de ILO, entre otros temas de la agenda se resolvió el cambio de nombre institucional el que se argumentó en la experiencia de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, pasando a llamarse ILO-Defensorías del Pueblo en vez de Defensor del Pueblo. En el cambio de autoridades del Instituto, la Dra. Ana Agostino fue electa como vicepresidenta III del Consejo Directivo.

Por gestión de la DVVM se contó con el apoyo del Centro de Formación y Estudios de la Cooperación Española con la sede, el alojamiento para 20 personas y alimentos (café y almuerzos ambos días para 50 personas) en el evento, así como con la asistencia técnica del Proyecto Regional PROFIO-GIZ para la cena de cierre para 50 personas.

En el marco del ejercicio de la Vicepresidencia III por parte de la Defensora de Montevideo, participó de reuniones del Consejo Directivo en Buenos Aires en el mes de octubre-noviembre para el inicio de la



Seminario y Asamblea Anual del Instituto Latinoamericano del Ombudsman - Defensorías del Pueblo.

organización de la Asamblea del 2018; articuló y coordinó en forma permanente con el mismo a efectos de la resolución de comunicados públicos sobre vulneraciones de derechos y discriminación institucional en el caso de Estados Unidos, solidaridad ante desastres naturales como el caso de Puerto Rico, ataque institucional como el caso de Guatemala. Se realizaron aportes en la reformulación de los Estatutos del ILO-DP, y se escribió la conceptualización del derecho a la ciudad para el «Diccionario del Defensor del Pueblo» que está siendo desarrollado por ILO.

Se coordinó la asistencia del Dr. Constenla a Montevideo a efectos de su presentación ante autoridades del nuevo Consejo Directivo de la INDD-HH-DP, así como para una sesión con la Comisión de DD.HH. y Seguridad Ciudadana de la Junta Departamental de Maldonado en el marco de la promoción de nuevas defensorías locales en nuestro país. También participó de ambas actividades el Defensor de Río Cuarto, Ismael Rins.

para la reunión de sus redes temáticas, así como la Asamblea de sus federados y un congreso que versa según tema de interés común. La reunión correspondiente al año 2017 estaba planificada para ser realizada en Puerto Rico en el mes de noviembre lo que no fue posible debido a las emergencias climatológicas y situación de desastre ambiental vivida por la isla debido al pasaje del huracán María. La misma se ha reprogramado para el mes de marzo de 2018. Además de la participación en las Asambleas y Congresos Anuales, la DVVM participa con los siguientes roles:

Integración y Coordinación de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO (RDM). La DVVM integra la RDM desde el año 2007, representada por la A.S. Elena Goiriena quien estuvo a cargo de la Coordinación de la Región Cono Sur desde el año 2014, y siendo designada Coordinadora General en noviembre de 2016 en la reunión anual en Santa Cruz de Tenerife. El rol implica las coordinaciones y articulaciones necesarias para el diseño e implementación de los planes de trabajo anuales según los compromisos y acuerdos celebrados en las reuniones anuales, así como la articulación con la cooperación alemana por su proyecto PROFIO-GIZ. Una vez resueltos los acuerdos en la Asamblea del 2016 para el Plan de Trabajo 2017, se culminó la redacción del mismo el que fuera entregado y aprobado por el Consejo Rector de FIO. Se dio seguimiento a los compromisos asumidos por integrantes de la RDM para la implementación de las distintas actividades, así como las comunicaciones con el Equipo de Coordinación.

En el marco de la tarea de coordinación de la RDM, durante el año 2017 la DVVM trabajó en la organización y participó de los siguientes espacios y encuentros con la asistencia técnica de PROFIO-GIZ:

- ***Taller Herramientas de Planificación con perspectiva de Género e Interseccionalidad***, realizado del 16 al 18 de mayo en Quito, Ecuador, con el objetivo de «*dotar a equipos de instituciones de ombudsman que participan en proceso de fortalecimiento de capacidades institucionales para transversalizar el enfoque de género impulsado por PROFIO-GIZ y la Red de Defensorías de Mujeres, de herramientas teóricas y metodológicas para elaborar planes de reforma del área de planificación de sus instituciones para proteger mejor los derechos humanos de grupos en condición de vulnerabilidad*».

Participaron representantes de las defensorías de México (nacional), Puebla-Mx, Ecuador, Uruguay y DVVM. Por nuestra institución participaron la coordinadora de la RDM y el responsable del Área de Atención a la Ciudadanía.

- **Reunión de coordinación por Curso Virtual de la RDM**, el día 19 de mayo en Quito, Ecuador, con asesoras en género de PROFIO-GIZ y responsables de capacitación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, quien coordina el diseño y elaboración de los soportes del Curso Igualdad de género y DD.HH. en el marco de la RDM.
- **Coordinaciones regulares con PROFIO-GIZ**, para la resolución y seguimiento de los acuerdos alcanzados en el Plan de Trabajo Anual 2017: organización de talleres en Quito, diseño y ejecución de dos cursos virtuales, publicaciones, notificaciones con Consejo Rector, etc. Debido a dificultades y carencias tecnológicas de la DVVM para la realización de videollamadas lo que facilitaría la comunicación y coordinación, PROFIO-GIZ realizó una asistencia técnica a la DVVM que permitió la adquisición de los elementos tecnológicos necesarios.

Integración de la Red de Comunicadores (COMFIO)

El Área de Comunicación de la DVVM forma parte de esta Red desde sus inicios en el año 2009. Durante los primeros años la tarea fue de carácter más presencial, pero actualmente, gracias al intercambio y cooperación que permiten las nuevas tecnologías de la información, se ha visto fortalecido. En el Capítulo 7, Estrategia de Comunicación, se amplía lo referido a esta integración y lo realizado.

Nota de apoyo a candidatura para Defensoría de Río Negro, Argentina

El 4 de abril se hizo llegar a la legislatura de Río Negro, Argentina, el aval a la postulación de la Dra. Andrea Galaverna para el cargo de Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, en base a su conocida trayectoria comprometida con la defensa y promoción de los derechos, circunstancia manifestada a través de distintas acciones llevadas adelante durante su gestión como Defensora del Pueblo de la ciudad de Bariloche (2013-2017) así como en instancias de carácter regional e internacional.



Reunión de Red de Defensorías de Mujeres, PROFIO-GIZ y Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Defensoría del Pueblo en Chile: debates sobre su formación

La Dra. Ana Agostino recibió la invitación para exponer en el seminario «Defensoría del Pueblo en Chile: el deber de protección de los derechos ciudadanos» que tuvo lugar el día 3 de agosto. El mismo fue organizado por el **Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile y el Capítulo Chileno del Ombudsman**, con el objetivo de debatir sobre la necesidad de contar con una defensoría del pueblo en ese país a partir de la actual institucionalidad de promoción y protección de los derechos humanos existente. Su presentación fue en la mesa «Institucionalidad para la protección de los derechos ciudadanos», exponiendo sobre «Rol de la Defensoría del Pueblo en las Democracias Latinoamericanas», en particular sobre la experiencia de la Defensoría de Montevideo.

En el marco de esta invitación se realizaron dos actividades que potenciaron la articulación y coordinación:

- Un conversatorio sobre «Sociedad civil dialoga sobre Defensoría del Pueblo para Chile», con la participación de la titular de la DVVM y del Dr. Carlos Constenla, Presidente de ILO-DP.
- Una reunión de trabajo e intercambio de la que participaron Branislav Marelic Director del Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile, la Sra. Daniela Ortega Coordinadora de Relaciones Internacionales, Carlos Constenla Presidente de ILO-DP, Juan Domingo Milos del Capítulo Chileno del Ombudsman, y la titular de la DVVM.

Investigación sobre Defensorías del Pueblo de la región

En el mes de julio la DVVM recibió la invitación la Unidad de Política Institucional (UPI) de la **Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, Argentina, para integrarse en un relevamiento inicial de defensorías del pueblo de la región, a fin de poder comparar instituciones homólogas que funcionan en cada país y ciudad. El objetivo es poder generar un primer acercamiento desde el conocimiento mutuo, y fomentar la cooperación internacional en temáticas de interés común. Se envió la respuesta con la información pertinente según la solicitud.

WEGO (Well-being, Ecology, Gender, and cOmmunity): a partir de un encuentro celebrado en agosto del 2016 en la localidad de Bolseña, Italia, por invitación del Instituto Internacional de Estudios Sociales (ISS) de la Universidad Erasmus Rotterdam, Holanda, se conformó la red global WEGO entre las universidades e instituciones representadas por las participantes sobre ecología política feminista y cuidados. La Red presentó un proyecto ante el programa de la Comisión Europea de Capacitación e Innovación «Marie Skłodowska Curie European Training Network» el que fue aprobado y será implementado a partir del año 2018 permitiendo el desarrollo de 15 investigaciones de doctorado en universidades integrantes del proyecto sobre temáticas asociadas a la ecología política feminista y la economía del cuidado y que estos estudiantes puedan realizar sus investigaciones en instituciones asociadas. En este caso particular se invitó a la Defensoría a ser una de las instituciones que reciba estudiantes teniendo en cuenta el trabajo que se viene desa-

rollando. Las investigaciones se harían en las temáticas que le permitan a la Defensoría aportar a la gestión departamental desde una perspectiva de sustentabilidad y género, habiéndose priorizado los temas de saneamiento y gestión sustentable de residuos. Más información sobre esta iniciativa se incluye en el Capítulo 5., punto 5.2.1.

Durante el año 2017 se contó con varias **asistencias de la cooperación internacional** que importa presentar aquí en forma completa, más allá de la integración de la información específica en los capítulos correspondientes:

- Cooperación alemana por proyecto regional PROFIO-GIZ. Asistió a la DVVM en el marco de la Red de Defensorías de Mujeres, así como en el proceso de fortalecimiento del Sistema Informático Defensorial, para la participación en Quito-Ecuador, de reuniones de trabajo y capacitación, la adquisición de equipamiento informático, la resolución operativa del cambio de imagen institucional a partir de la modificación del nombre de la institución y gastos de alimentación en la Asamblea del ILO-DP.
- UNESCO para la implementación del proyecto «Mediación comunitaria con perspectiva de género y derechos humanos».
- Centro de Formación y Estudios de la Cooperación Española, con la asistencia para el alojamiento de 20 personas y los gastos de alimentación en la Asamblea Anual del ILO-DP, así como la disposición de sus instalaciones para instancias de capacitación y eventos de la DVVM.
- Fundación Heinrich Böll a través de su oficina en el Cono Sur en Santiago de Chile, asistió en la organización del Encuentro Internacional sobre Gestión Sustentable de Residuos Sólidos, en la contratación de una consultoría para la coordinación general de la organización del mismo así como en la participación de experiencias extranjeras.

PARTICIPACIONES:

- 26 de mayo. Conversatorio «Desafíos de Uruguay ante la cooperación internacional al desarrollo», en el marco del ciclo «Encuentros sobre cooperación al desarrollo» organizado por AUCI y AECID.

C A P Í T U L O 7 .

Estrategia de comunicación

El Área de Comunicación e Información 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. Está integrada por el Sistema de Información Defensorial el que ha sido informado anteriormente, y dos ámbitos de actuación específicos de la comunicación, como lo son Comunicación Institucional y Relaciones Institucionales, los que informamos en este capítulo.

Mediante la comunicación social y organizacional se procura colocar en el debate público temas que son trabajados por la DVVM, socializar, informar y difundir los avances, logros y desafíos de la gestión institucional, transparentar y rendir cuentas sobre la tarea desarrollada.

El objetivo de nuestro *Plan de Trabajo* es profundizar el posicionamiento de la Defensoría de Vecinas y Vecinos en la opinión pública a partir de los objetivos de gestión del Plan Estratégico 2015-2019 y en relación con los actores políticos e institucionales nacionales e internacionales, así como también optimizar la comunicación a nivel interno. Se realizan tareas de sistematización, desarrollo de contenidos y producción de piezas comunicacionales a partir de eventos, temáticas y del análisis de

situaciones planteadas a partir de la gestión de la DVVM y al servicio de toda la institución.

Objetivos específicos:

1. Comunicar la imagen y la gestión institucional de la DVVM a nivel público. (Comunicación Externa)
2. Profundizar y revalorizar las herramientas de comunicación interna actuales. Promover e innovar en diferentes mecanismos de flujo de información. (Comunicación Interna)
3. Promover y facilitar las relaciones con otras instituciones con las que se comparte mismos objetivos de trabajo. (Relaciones Institucionales)

Lo que identificamos como comunicación externa es aquello 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. En tanto las tareas que se enmarcan dentro de lo que definimos como comunicación interna refieren al intercambio de informaciones entre y con las personas que integran nuestro equipo de trabajo. Por último y como lo identifica nuestro tercer objetivo específico, 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.

En cuanto a los recursos necesarios para el desarrollo de las tareas que implican el cumplimiento del plan y estrategia de comunicación, cabe destacar que no se cuenta con una persona con dedicación total y exclusiva, ya que la responsable del área cumple también tareas asociadas al Programa de Mediación y a la Gestión de Asuntos. Tampoco se contó en el 2017 con la posibilidad de nuevas pasantías en esta especialidad para potenciar el área. En este sentido, se recurrió al respaldo sustancial de integrantes del equipo, principalmente a los/las pasantes del área de admisión, a quienes se les asignan algunas tareas entre las múltiples acciones comunicacionales, con la supervisión de la responsable del área. Esto se presenta como una debilidad muy fuerte que impide el funcionamiento pleno y el mejor desarrollo del área, a lo que se suma la falta de un equipamiento básico y programas informáticos específicos.

7.1. 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. Se elabora un calendario de seguimiento de las actividades organizadas y en las que la Defensoría tiene un rol protagónico, el cual está a disposición de todas las personas integrantes del equipo en la oficina de Admisión de la Defensoría. También se lleva adelante un registro sistemático de la participación y asistencia a eventos, capacitaciones, reuniones interinstitucionales y entrevistas tanto con los medios de comunicación como con estudiantes y personas interesadas en conocer más en profundidad la institución y el trabajo que se desarrolla en las distintas temáticas.

Otra de las estrategias comunicacionales a nivel interno es la elaboración de actas en las reuniones de equipo semanales para archivo, socialización interna y seguimiento de las resoluciones tomadas en ese ámbito. Se destaca la dedicación, como se había propuesto en el 2016, de una parte de la reunión semanal, previa al tratamiento de asuntos, para realizar una puesta a punto de las actividades y tareas pendientes a cargo de las personas referentes de cada área. Esto permitió mejorar el flujo de información a nivel interno y realizar seguimiento de cuestiones acordadas y pendientes. La propuesta de recuperar para el año 2017 la elaboración del boletín semanal interno —que contaba con toda la información referida a la agenda de la persona titular de la Defensoría y de integrantes del equipo, información de pertinencia regional e internacional sobre el trabajo de otras defensorías y artículos de prensa sobre la Defensoría y temas relacionados con nuestra labor—, no se pudo ejecutar debido a la falta de recursos humanos y tiempos disponibles de las personas referentes de cada área para aportar insumos.

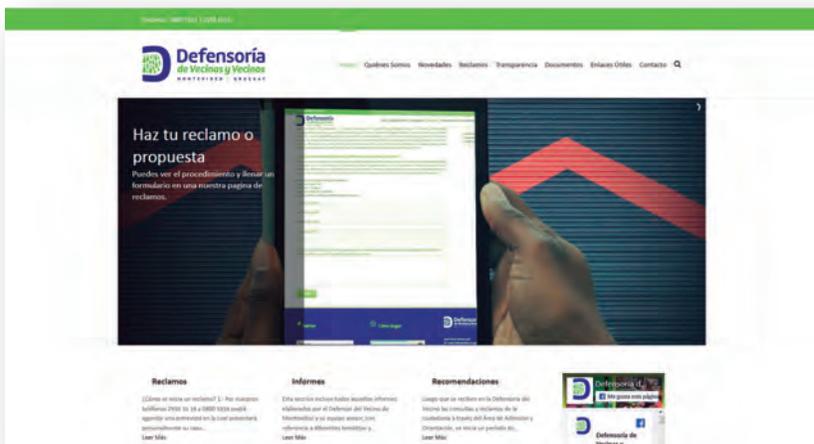
En cuanto a capacitación, la responsable participó del III Seminario Observatorio de las Profesiones de la Comunicación, organizado por la Facultad de Información y Comunicación (FIC) de la Universidad de la República. Esta edición propuso miradas cruzadas sobre los comunicadores desde el campo profesional y la academia, así como la comunicación estatal, los

desafíos para la formación y la investigación, y las tensiones y conflictos del mundo del trabajo. En la mesa sobre Políticas públicas, ciudadanía y comunicación fue presentada la experiencia del trabajo de la Defensoría por parte de la anterior responsable del Área de Comunicación.

También se pudo concretar una instancia que consistió en una capacitación sobre manejo básico de programas de diseño gráfico, preparada por un pasante del Área de Admisión y una becaria del Área de Gestión de la que participaron varias personas del equipo.

7.2. Comunicación externa

La actualización continua de la **página web** es una de las estrategias principales de la comunicación externa desarrollada por el área, lo que implica la integración de documentos, recomendaciones y sugerencias institucionales, la elaboración de noticias relacionadas a la DVVM, difusión de noticias de otras instituciones públicas y organizaciones —nacionales e internacionales— que aportan a la mejora del cumplimiento de las competencias del gobierno departamental o gobiernos municipales y la promoción de los derechos humanos.



En este sentido es sustancial comunicar a través de la web institucional las Recomendaciones y Sugerencias que la Defensoría realiza en relación con los asuntos y temáticas que trata, y el estado de gestión actualizado de cada una de ellas. De esta manera la ciudadanía podrá ver el total de propuestas realizadas por año (fecha, autoridad destinataria, temática y estado). Esta acción transparenta la gestión defensorial sin dejar de tomar en cuenta lo que establece la Ley N° 18.331 sobre el Derecho de Acceso a La Información Pública en relación con la Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data. También nos planteamos como objetivo para el 2017 elevar nuestro nivel de Transparencia Activa en Línea, por lo que se mantuvo una reunión con integrantes de la Asesoría Jurídica de la DVVM y se analizaron las dimensiones que según esta ley deben ser informadas por las instituciones públicas. En este sentido, se inició un proceso de análisis y recuperación de la información a ser incluida, y se creó la pestaña Transparencia en la web, la cual será puesta a punto con toda la información requerida en el primer semestre del 2018.

En lo que respecta a la participación y presencia de la DVVM 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. Esto permite brindar otro tipo de espacio y accesibilidad a personas que están eligiendo este medio para presentar sus asuntos, ya sean consultas, reclamos, propuestas o pedido de información sobre nuestro trabajo y actividades. El Área de Comunicación realiza la gestión del ingreso de los mismos a través del trabajo coordinado con el Área de Admisión y asume la contestación de las consultas generales. Las comunicaciones a través de mensajes en nuestra FanPage han tenido un incremento del 6% con respecto al 2016. Cabe destacar que se ha registrado una mayor preferencia de la ciudadanía por comunicarse a través de las nuevas tecnologías de la comunicación (internet, correo electrónico y facebook - 22%) frente a la vía presencial (17%), si bien se continúa eligiendo mayoritariamente el medio telefónico para plantear sus inquietudes - 58%. Por este motivo, la continua actualización de la web y nuestras redes sociales es fundamental para mantener un flujo de comunicación con la ciudadanía y profundizar el acceso a la información sobre el trabajo de la DVVM y demás actividades. Esto también nos propone potencializar estos canales de comunicación y explorar

algunos nuevos que brinden la posibilidad de contactar a la Defensoría de manera más accesible e inmediata.

Un compromiso importante del Área implicó el cambio de nombre institucional, el que exigió la modificación de la imagen institucional así como la resolución de los distintos soportes materiales que la incluyen. Como etapa inicial se requirió del diseño del nuevo isologotipo, para el que se resolvió que se mantuvieron los colores institucionales a fin de mantener una identificación cromática y se buscó mostrar en el diseño la idea de que todas las personas son recibidas en el espacio Defensorial, que se caracteriza por el principio de no discriminación y por su hospitalidad. Complementariamente, se realizó también un nuevo manual de identidad visual que contiene los criterios generales para el manejo de los elementos básicos de identificación visual, así como nueva tipografía. En cuanto al diseño y difusión de materiales de la DVVM, se realizó el diseño de nuevos dípticos institucionales junto con todos los materiales de papelería y banners correspondientes al cambio de imagen institucional; las impresiones de estos insumos se realizarán en los primeros meses de 2018. Este trabajo se realizó mediante la contratación de una empresa especializada, con la asistencia técnica de la cooperación alemana mediante el proyecto regional PROFIO-GIZ.

También se asumió el diseño de material gráfico para el Espacio de Encuentro Saludable, actividad mensual que se realiza en coordinación con el Municipio C y otros actores, así como de todas las invitaciones y programas de eventos organizados por la DVVM.

Se realizó la distribución de nuestros materiales impresos tales como folletería sobre Mediación, afiches, librillos, investigaciones y Décimo Informe Anual (2016). En particular este año se caracterizó por la visita a los 18 Concejos Vecinales a los que se les proporcionó varias de nuestras publicaciones y material gráfico, además de procurar actualizar los datos de las personas integrantes de los mismos y coordinar las reuniones realizadas en las distintas zonas. Esto significó un trabajo que se enmarca en el objetivo de promocionar y difundir la DVVM como organismo de DD.HH.

Existe una continua actualización de la base de datos, profundizando la clasificación organizativa para optimizar su uso desde el Área de Comunicación y desde las demás áreas de la DVVM. Esto nos habilita a realizar

difusión segmentada, permitiendo alcanzar a públicos objetivos diferenciados de acuerdo con la información a comunicar.

Uno de los principales trabajos que el área desarrolla anualmente es el relacionado a la elaboración y presentación pública del Informe Anual, lo que involucra el apoyo de gran parte del equipo de la Defensoría. Esta tarea implica desde la elección del material fotográfico, redacción de lo que corresponde al área en el informe, coordinación del diseño e impresión, hasta la organización del evento de presentación pública junto con la difusión, convocatoria de panelistas y gestión de medios. En 2017 el área se encargó también de diseñar una presentación en Prezi que permitió contar con mayor dinamismo visual a la hora de realizar la presentación pública.

Contamos también este año con la posibilidad de realizar un breve video sobre la presentación del Informe Anual 2016, el cual se filmó y editó por parte del personal pasante de la Defensoría y se compartió en nuestro canal de YouTube.

La organización y difusión de eventos, charlas y capacitaciones (esto último en coordinación con el área de Promoción y Formación en DD.HH.), tanto a nivel interno como externo, es una de las competencias del área, así como el registro fotográfico de todas estas instancias, y el intercambio de este material con otras instituciones. Este año se destaca el trabajo realizado para:

- El Seminario «Derecho a la ciudad y sustentabilidad. Experiencias y perspectivas de las instituciones defensoras de los DD.HH.» y Asamblea anual de ILO-Defensorías del Pueblo, siendo Uruguay el país anfitrión y la Defensoría la institución a cargo de toda la organización y difusión del evento.
- Encuentro Bi-Nacional sobre experiencias de mediación en territorio nacional y Defensorías de la República Argentina.
- La coordinación con periodistas de Radio Nacional CX30 y con el Municipio C para la realización de Radios Abiertas desde el Espacio de Encuentro Saludable, lo que permitió difundir el espacio, dando voz a quienes producen alimentos y promueven hábitos saludables bajo la consigna «Una vida saludable es una vida sin violencia»

- La gestión de prensa de las siguientes actividades: Encuentro Regional sobre Gestión Sustentable de Residuos Sólidos, presentación de resultados del proyecto Mediación Comunitaria con perspectiva de Género y DD.HH., Espacio de encuentro saludable con Municipio C.

Como parte de las comunicaciones externas se destacan los siguientes pronunciamientos y comunicados:

- 1º de febrero: Difusión de la declaración elaborada por el Consejo Directivo de ILO en relación a las expresiones y acciones del presidente de los Estados Unidos Donald Trump de carácter xenófobo y discriminatorio.
- 8 de febrero: Pronunciamiento sobre Violencia de género. «La Defensoría expresa su consternación ante las graves situaciones de violencia de género ocurridas en el país y hace un llamado a todas las autoridades para articular esfuerzos y adoptar urgentemente todas las medidas necesarias para enfrentar de manera enérgica la violencia de género, de conformidad con los deberes estatales de garantizar los derechos humanos de las mujeres, y de proteger sus derechos a la vida, a la integridad, a la libertad personal y a vivir libres de violencia. Asimismo, como institución de defensa y promoción de los derechos humanos, la Defensoría expresa su voluntad de continuar trabajando articuladamente con diversos actores públicos y de la sociedad civil para avanzar en la construcción de una sociedad libre de violencia y con pleno respeto a los derechos humanos del conjunto de la ciudadanía».
- Febrero: Envío masivo de Plantilla informativa: «Reclamar es tu derecho: Transporte público» en la que se compartió información sobre el transporte público, las vías de reclamos habilitadas y la invitación a la DVVM para formar parte del Consejo Consultivo de Transporte Colectivo Urbano convocado por la IM.
- 17 de febrero: Comunicado sobre ingreso a la Defensoría. «Comunicamos a la población que la puerta de ingreso a la Defensoría debió cerrarse por razones de seguridad».
- 10 de marzo: se reitera el comunicado anterior ante decisión por cierre definitivo hasta que se garantice la seguridad en el acceso. Se

informa a la población que debe realizarse el ingreso por la Junta Departamental de Montevideo.

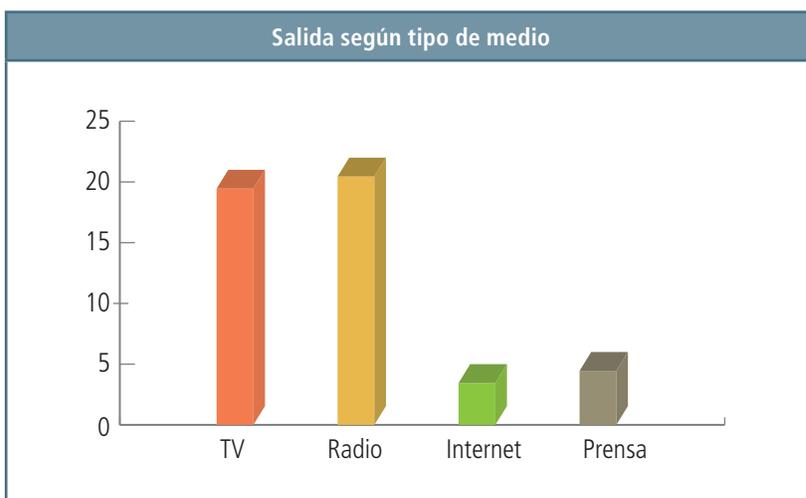
- 27 de abril: Invitación a sesión de la JDM por Cambio de nominación de la institución. «La DVVM realiza una convocatoria abierta a participar de la consideración, por parte del pleno de la Junta Departamental de la propuesta de La Defensoría de cambio de nominación de la institución, entendiéndose que «Defensoría del Vecino» no se encuentra en consonancia con los postulados, marcos legales y estándares jurídicos vinculados a la igualdad de género, que dan cuenta de la necesidad de avanzar en un lenguaje no sexista e inclusivo».
- 5 de julio: Convocatoria a la presentación pública del Décimo Informe Anual de la Defensoría del Vecinas y Vecinos de Montevideo.
- 24 de agosto: Comunicación y convocatoria a firma del convenio entre la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo y el Comisionado Parlamentario Penitenciario.
- 13 de octubre: Comunicado sobre el Encuentro Binacional de mediación comunitaria. «Con el objetivo de compartir experiencias de instituciones nacionales y de Defensorías de Argentina en el uso de esta herramienta para que sea utilizada cada vez más por la ciudadanía con el propósito de gestionar los conflictos de convivencia».
- 19 de octubre: Convocatoria para analizar la pertinencia y viabilidad de una coordinadora de usuarios y usuarias del transporte colectivo urbano.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Una de las competencias fundamentales en cuanto a la comunicación externa, corresponde a la gestión del relacionamiento con los medios de comunicación, tarea que se ha desarrollado en forma permanente debido a la consulta e invitaciones constantes por parte de los medios, tanto televisivos, radiales, escritos, como digitales.

Se informa sobre las apariciones directas en los medios de comunicación, con monitoreo de todas las notas de medios solicitadas a la Defensora, integrantes del equipo y consultas al Área de Comunicación.

En 2017 se registraron 54 consultas y entrevistas solicitadas por diferentes medios de comunicación, marcando un aumento del 5% con respecto al año anterior. Si analizamos las apariciones según el medio, los resultados nos dejan ver que la tendencia es al aumento considerable de apariciones en radio, marcando un crecimiento en relación al año pasado (14 en 2016, 22 en 2017), mientras internet se mantuvo igual, prensa y televisión marcaron un leve descenso (dos apariciones menos en prensa y una menos en televisión). Esta información refiere a consulta y entrevistas directas.



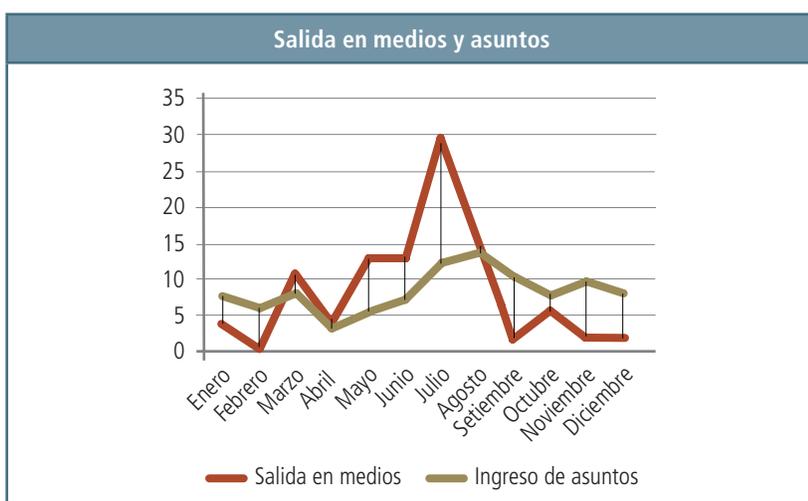
	TV	Radio	Internet	Prensa	Total
Salidas	21	22	5	6	54
%	39	41	9	11	100

Las temáticas que motivaron las consultas y entrevistas fueron las siguientes:

- 22% presentación del informe anual
- 19% temas relacionados a la institucionalidad y la gestión
- 11% transporte
- 11% ferias

- 9% Asamblea del Instituto Latinoamericano de Ombudsman-Defensoría del Pueblo
- 5% Mediación Comunitaria
- 5% Encuentro Regional de Residuos Sólidos
- 5% Espacio de Encuentro Saludable
- 5% Cambio de nominación. La repercusión en los medios de comunicación con respecto a este tema se identifica como muy amplia aunque no se refleja en el porcentaje de las entrevistas directas solicitadas a la Defensoría
- 4% Fincas abandonadas
- 2% Síndrome de Diógenes
- 2% Contaminación acústica

Como se puede visualizar en el siguiente gráfico la aparición de la Defensoría en los medios de comunicación tiene un efecto en el aumento en el ingreso de asuntos. La exposición pública de la Defensoría ya sea por las diversas temáticas trabajadas que demandan su aparición por parte de la prensa, o la difusión y resultados de actividades organizadas por la institución, genera en forma instantánea un aumento de la demanda de



la ciudadanía resultando en un mayor ingreso de asuntos para la gestión institucional. Esto genera una tensión a nivel interno, en cuanto a la gestión y estrategia de medios, ya que si se genera mayor aparición en los medios, mayor es la demanda ciudadana lo que pone presión en la capacidad del equipo defensorial para poder dar una respuesta eficaz y efectiva como consecuencia del número limitado de recursos humanos.

RED DE COMUNICADORES DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

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. En este sentido se creó un grupo de whatsapp para realizar las coberturas de actividades internacionales relacionadas a FIO, lo que permitió estar al tanto de toda la información y material gráfico en tiempo real.

Se mantiene continua comunicación con el responsable de las redes sociales de ComFIO, con el que se comparte información para que sea divulgada a través de ese medio, como también el envío de material informativo para NH Noticias, informativo digital sobre DD.HH. que está gestionado por la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua al servicio de todas las defensorías integrantes de la red.

Frente a la renuncia del Coordinador General de la Red asumió en su lugar el Defensor de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chihuahua quien se desarrollaba hasta el momento como coordinador de la región Norte.

La reunión anual de la Red en el marco de la XXII Asamblea anual de la FIO tendrá lugar en Panamá en marzo del 2018 y aunque no se podrá asistir de manera presencial, se dará seguimiento y cobertura a través de las redes sociales. Por parte de la Red se han realizado la coordinación para que en este marco se realice la entrega del premio FIO en Periodismo de Derechos Humanos.

7.3 Relaciones institucionales

En el marco de las competencias correspondientes al área se ha logrado profundizar el trabajo de relacionamiento institucional, facilitando convenios interinstitucionales detallados en el capítulo de cooperación interinstitucional, gestionando la coordinación y organización de visitas y reuniones con profesionales y representantes de Defensorías extranjeras y de instituciones nacionales e internacionales; manteniendo una articulación e intercambio de información permanente con las áreas de comunicación de estas instituciones. También se coordina la agenda de visitantes extranjeros en su estadía en nuestra Ciudad, como se ha informado en secciones previas sobre la visita del presidente de ILO, Dr. Carlos Constenla.

En el marco del seguimiento de convenios se mantuvo una reunión de intercambio con el nuevo Secretario de Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires para analizar las posibilidades de trabajo conjunto para el 2018, dando continuidad a los compromisos ya realizadas y a nuevas propuestas de intercambio y cooperación.

Cabe señalar que todos los diseños de convenios son supervisados por el área para certificar el buen uso de nuestro logo institucional de acuerdo con nuestro manual de imagen, como así también la facilitación del mismo cuando el diseño no está a cargo de la DVVM.

La relación profesional con colegas de otras instituciones para el crecimiento y retroalimentación de la comunicación institucional se realiza de manera regular. En este sentido se mantuvieron reuniones e intercambio de material con la referente en comunicación de la INDDHH y Defensoría del Pueblo.

Las respuestas, envío de notas protocolares, saludos institucionales y el intercambio con el Área de Relaciones Públicas de la Junta Departamental son regulares y fundamentales para mantener un relacionamiento acorde al vínculo institucional.

7.4. 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, se destaca un continuo trabajo con la referente de la asesoría de transversalización de género de la DVVM en cuanto a la revisión, corrección de documentos internos y externos, generando un gran aporte en relación al Set de materiales didácticos en cuanto al diseño de las imágenes y el uso de lenguaje inclusivo.

En cuanto al cambio de nominación de la institución se trabajó conjuntamente con quienes diseñaron el nuevo isologotipo para lograr una imagen inclusiva que trascendiera el lenguaje escrito.

Se hizo un análisis por sexo de las personas que se comunican con la DVVM a través de nuestra FanPage por asuntos o pedidos de información, y los resultados dejan ver que un 59% de las personas que contactaron con la Defensoría por esa vía son varones mientras el 41% son mujeres. Llama la atención que claramente esta red social es elegida y más utilizada por varones a la hora de contactarse con la DVVM, en una relación inversamente proporcional a los ingresos de asuntos en la institución, en los que los varones representan un 37%.

La capacitación es fundamental en relación al enfoque de género para poder realizar una tarea acorde a la demanda institucional. En este sentido la responsable en comunicación culminó la Diplomatura en Comunicación y Género, con una beca parcial otorgada por la Comisión para las Mujeres de la Organización de Estados Americanos (OEA) y con la publicación de su trabajo final en la web de la organización argentina Comunicar Igualdad.

Asignación y ejecución presupuestal

El funcionamiento de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo tiene previstos mecanismos específicos de asignación de recursos y de gestión de cooperación externa. El Decreto 34.844, lo define en tres de sus artículos:

- 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.

8.1. Aporte de la Junta Departamental de Montevideo

Como informamos año a año, desde el inicio de la gestión, y en línea con el Art. 17, la JDM ha contratado pasantes de UTU-CETP que cumplen funciones por máximo de 18 meses. En 2016 la JDM aprobó un cupo más de pasante, contando con cuatro en total. Por razones de revisión del convenio institucional, la DVVM culminó el 2017 con 3 de sus 4 cupos de pasantes en funciones, estando a la espera de las nuevas condiciones del convenio. Asimismo, y desde 2015, La Junta Departamental se ha hecho cargo de los procedimientos administrativos necesarios para la gestión de solicitudes de pases en comisión no provenientes del gobierno departamental y de las pasantías de la UDELAR tramitadas a través de la IM en el marco del Convenio entre ambas instituciones.

En marzo de 2017 se firmaron los primeros contratos de función pública con la Defensoría. Esto fue resultado de la solicitud de contratación de tres integrantes del equipo presentada en diciembre de 2014, quienes actuaban como proveedores de servicio. Este es un hito en la historia de la DVVM, en tanto por primera vez cuenta con personal contratado específicamente para el desarrollo de tareas en la institución.

Además de lo relacionado con el personal, la JDM aporta el local donde funciona la DVVM 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.

8.2. Partida presupuestal de la DVVM

Desde el inicio de la gestión, la DVVM cuenta con una **partida presupuestal anual** que es ajustada periódicamente por IPC. En **el año 2017 ascendió a \$ 3.381.912,55**, y se ejecutó de la siguiente manera:

Concepto	Monto
Recursos Humanos (incluyendo salario de la titular de la Defensoría, complementos de pases en comisión, pagos a integrantes del equipo contratados con función pública)	3.237.913,83
Gastos de funcionamiento (gastos no cubiertos por la JDM y que se asignan a la partida: impresión del informe anual, insumos de equipamiento informático, infraestructura locativa, participación en seminarios y otros, gastos de administración a CND por proyecto UNESCO)	122.512,00
Total Gastos	3.360.425,83
Saldo	21.486,72

Como hemos informado otros años, la partida asignada a la DVVM no ha tenido variaciones desde hace 10 años, más allá de los ajustes por IPC, y se fue administrando desde un único rubro, que era salarios, lo que complejizaba cualquier pago fuera de este rubro. A nivel de presupuesto en 2017 se abrió un sub-programa para la partida de la Defensoría que permite el traspaso de rubros. Por razones de software aún no está operativo. De todos modos, al haberse resuelto los aspectos legales, ya no se observa ningún gasto.

En cuanto a los pagos realizados con el presupuesto 2017, una erogación importante significó la impresión del Informe Anual, el que dese 2016 no cuenta con cooperación externa para ello. Se logró el apoyo de la IM para el diseño e impresión, pero por un tema de plazos la DVVM se hizo cargo de la impresión. Esto implicó una erogación por segundo año consecutivo, en un rubro no previsto en su partida presupuestal, pero de menor cuantía que el año anterior al haber contado con el diseño por parte de la Intendencia.

Como hemos informado en años anteriores, la partida asignada para el funcionamiento institucional no cubre varios de los costos asociados a una gestión institucional integral en función de las competencias asignadas en su creación, costos que en algunos casos se han solventado a través de diversos programas y proyectos de cooperación internacional, los que han comenzado a menguar en tanto Uruguay se posiciona como país de renta media-alta.

8.3. Aporte de la Intendencia de Montevideo

La Intendencia de Montevideo ha mantenido el apoyo a través de dos pases en comisión de dos funcionarias profesionales (una desde enero/2007 en forma ininterrumpida y con extensión horaria, y otra que si bien estuvo también desde el inicio de la DVVM se reincorporó en setiembre de 2015 luego de un año en la IM).

También se destaca la disposición de la IM para la gestión de solicitudes de pases en comisión frente al ejecutivo nacional en tanto la JDM no está habilitada para tal gestión, lo que ha hecho posible contar desde el año 2015 con un funcionario del Banco de Seguros del Estado con experiencia en el área de administración y en mediación comunitaria, el que iniciado el segundo semestre del año regresó a su institución.

Otro aporte relevante es el mantenimiento de dos pasantías de la UDELAR en funciones en nuestra institución, lo que no sería posible de otra forma en tanto la JDM no tiene convenio con UDELAR para la realización de estas experiencias. Las pasantes de derecho y arquitectura realizan un aporte significativo en tanto la primera complementa la asesoría en esa disciplina por la baja carga horaria de la profesional contratada, y la segunda aporta desde una especialidad con la que no cuenta el equipo de la DVVM.

Como fuera mencionado, la Intendencia también colaboró con el diseño del informe anual.

Un aporte sostenido de la IM refiere a la habilitación del uso de espacios de encuentro, capacitaciones y eventos, de los que participan en general autoridades y funcionariado institucional. Durante el año 2017 se realizaron en sus dependencias las siguientes actividades:

- Sala Roja del Centro de Conferencias: Capacitaciones en mediación en el ámbito comunitario dirigidas esencialmente a municipios de Montevideo y realizadas en dos etapas: i) 1º, 21 y 22 de abril y ii) 27 y 28 de julio y 11 y 12 de agosto.
- Sala Roja del Centro de Conferencias: Encuentro regional sobre gestión sustentable de Residuos Sólidos, los días 8 y 9 de mayo.

- Museo de las Migraciones: Presentación del Informe Anual de la DVVM el 7 de julio.
- Sala Delmira Agustini del Teatro Solís: i) Entrega de certificados de capacitaciones en mediación comunitaria el día 2 de junio, y ii) presentación de resultados del proyecto y Set de materiales didácticos en «Mediación Comunitaria desde la perspectiva de género y derecho humanos», el 18 de diciembre.

8.4. Aporte de la Cooperación

Durante el año 2017 la DVVM contó con el apoyo de diversos organismos nacionales e internacionales, tanto en aspectos logísticos como en asistencia financiera:

Cooperación alemana por proyecto regional PROFIO-GIZ. Asistió a la DVVM en el marco de la Red de Defensorías de Mujeres, así como en el proceso de fortalecimiento del Sistema Informático Defensorial, y la integración regional. Específicamente la asistencia técnica permitió:

- Asistencia de 2 representantes al **Taller sobre Planificación estratégica, género y poblaciones vulnerables**, en el mes de mayo en Quito, Ecuador.
- Participación en reuniones de trabajo para «**La mejora de los Sistemas de Registro e Información**», con la Defensoría del Pueblo de Ecuador, en el marco de la asistencia al taller antes informado. La propuesta se realizó conjuntamente con la INDDHH con quienes se integró la delegación en las reuniones.
- Proyecto «**Adquisición de equipamiento tecnológico para fortalecer los procesos de archivo de documentación y comunicación interinstitucional**», que permitió contar con una multifunción de última generación y una computadora.
- Resolución operativa del cambio de imagen institucional a partir de la modificación del nombre de la institución, con la contratación para las tareas de diseño de nueva imagen institucional y soportes comunicacionales (cartelería, web, etc.).

- Asistencia para la organización de la cena de cierre de la Asamblea del ILO-DP, con participantes de Uruguay, Argentina, Colombia, Portugal, etc.

UNESCO. Proyecto aprobado en el marco del Programa de Participación 2016-2017: **«Mediación comunitaria con perspectiva de género y derechos humanos»**. Fueron informadas oportunamente las actividades vinculadas a la implementación del proyecto.

Centro de Formación y Estudios de la Cooperación Española. En continuidad con años de cooperación en la organización y realización de eventos de la DVVM, en 2017 apoyó:

- Asamblea Anual del ILO-DP. Asistencia para el alojamiento de 20 personas, instalaciones y gastos de alimentación para la ejecución del evento.
- Capacitación en Mediación Comunitaria y Género. Instalaciones para el evento.
- Encuentro con actores institucionales de la Comisión de Convivencia y Fortalecimiento Comunitario de MIDES. Instalaciones para el evento.
- Encuentro Bi-nacional de Mediación Comunitaria y Jornada sobre Protocolo de mediación de la DVVM. Instalaciones para los eventos.

Fundación Heinrich Böll. A través de su oficina para el Cono Sur en Santiago de Chile, asistió en la organización del Encuentro Regional sobre Gestión Sustentable de Residuos Sólidos, mediante la contratación de una consultoría para la coordinación general de la organización del mismo en articulación con otras organizaciones, así como en la participación de experiencias extranjeras.

Proyecciones

El Art. 3 del decreto de creación establece que el mandato de la persona titular de la Defensoría es por cinco años, período que se cumplirá a fines de mayo de 2019. El próximo año será el último completo de mi gestión por lo que escribo estas líneas compartiendo mi visión sobre lo que entiendo es el desafío de consolidar procesos iniciados y redoblar esfuerzos hacia el logro de las prioridades planteadas. En función del camino recorrido en estos casi cuatro años, de lo avanzado y lo pendiente, en 2018 focalizaremos la tarea en una serie de áreas y temáticas esenciales de la institución. En este sentido, en las proyecciones para el próximo año, quisiera distinguir tres dimensiones: el trabajo interno, el externo y el internacional.

TRABAJO INTERNO

El trabajo proyectado para 2018 se orientará a afianzar y dejar instaladas prácticas y procedimientos que hacen a la gestión y a la institucionalidad.

Uno de los aspectos a priorizar es la aplicación regular, espontánea y sistemática del **protocolo de actuación defensorial**. El uso del Protocolo por parte de quienes desempeñan tareas en vinculación con la institución es una herramienta clave para garantizar que la práctica defensorial se realice de acuerdo con los valores y principios orientadores de su gestión, donde el enfoque de derechos humanos y el principio de igualdad de género se ubican como dimensiones centrales y transversales. En este sentido, también se trabajará para que el **Plan Estratégico** y la

Política de Igualdad de Género sean asumidas por el conjunto como herramientas cotidianas esenciales para todo el accionar institucional. Avanzar en la ampliación y en un manejo autónomo del **SID** (Sistema de Información Defensorial) es otro de los aspectos a priorizar, teniendo en cuenta que se trata de una de las herramientas centrales de la gestión y las debilidades institucionales han limitado el desarrollo de su potencial.

Se trabajará con particular énfasis en la propuesta de contar con **personal propio de la Defensoría**. Este aspecto ha figurado en todos los informes anuales desde el comienzo de mi gestión, ha sido presentado formalmente frente a las autoridades responsables de dotar a la institución con los recursos necesarios para su funcionamiento, y continuará siendo una de las prioridades para las que se analizarán mecanismos y estrategias posibles. Asimismo, se continuará trabajando a los efectos de contar con una **sede apropiada** a los requerimientos del cumplimiento de las competencias asignadas.

Desde el comienzo de esta gestión se ha ido consolidando un espacio regular de coordinación de la tarea cotidiana, tanto de asuntos como del conjunto de acciones que se realizan. Esto se complementará con el desarrollo de estrategias y generación de espacios de cuidado y resolución de tensiones propias del **trabajo en equipo**.

TRABAJO EXTERNO

Esta dimensión refiere a las propuestas y aportes que la Defensoría realiza en relación con la gestión del gobierno departamental y de los gobiernos municipales y que a su vez impactan en la calidad de vida de la población del departamento. Un área que en los últimos años ha crecido en importancia y que en 2018 se priorizará es el desarrollo de la **mediación comunitaria**, tanto en respuesta a los asuntos presentados ante la Institución como en la sensibilización y capacitación a actores departamentales. Se continuará trabajando con el equipo de voluntariado, el que tiene planteada nuevas integraciones, y a través de sus integrantes se procurará tener una mayor presencia en territorio y un aumento de las mediaciones como parte de la gestión de asuntos. En cuanto a capacitaciones se destaca la que se llevará adelante en respuesta a una solicitud de la División Tránsito de la IM y que alcanzará a unos 400 funcionarios

y funcionarias. También están previstas jornadas de sensibilización a integrantes de los 18 Concejos Vecinales. Asimismo, y motivado/as por la invitación recibida de parte de Alejandro Nató, experto internacional en mediación comunitaria y responsable de la mayor parte de las capacitaciones implementadas por la Defensoría, en el mes de noviembre estaremos presentando la experiencia de estos años en esta temática en el Congreso Mundial que se realizará en la ciudad de Rosario, Argentina. Se espera culminar el año habiendo afianzado el reconocimiento que viene logrando la DVVM como actor importante en nuestro país en la difusión y promoción de la mediación comunitaria como instrumento al servicio de la convivencia pacífica. Y en particular, habiendo aportado al abordaje de esta herramienta incorporando una perspectiva de género y derechos humanos.

La Defensoría continuará trabajando en las temáticas priorizadas y aquellas para las que ha sido convocada según se informa en este documento, manteniendo el énfasis en el **trabajo interinstitucional**. Sin embargo, en el intento por focalizar, concentrará esfuerzos en algunos temas: (i) **Transporte Público**, en particular en el fortalecimiento de la **Coordinadora de Usuarías y Usuarios**, en el entendido de que la participación directa de quienes cotidianamente hacen uso del servicio fortalecerá los esfuerzos para su mejora y sostenibilidad; (ii) el seguimiento del **Primer Plan de Accesibilidad para la Inclusión**, con el convencimiento de que trabajar hacia una accesibilidad igualitaria impacta en la calidad de vida del conjunto de la ciudadanía; (iii) **Fincas Abandonadas**, planteándonos para el año la reformulación del grupo interinstitucional y la redefinición de objetivos, como resultado de los grandes avances obtenidos en esta temática; este trabajo se enmarcará en un abordaje amplio que incluye otras dimensiones del derecho a la vivienda y al hábitat. Estas y otras temáticas continuarán siendo abordadas a partir de una visión que ha guiado este período de gestión vinculada a **la promoción de la convivencia, la no discriminación y la sustentabilidad**.

En este último año, además, se profundizarán los esfuerzos que se han venido realizando junto con el ILO para promover la figura de **Defensorías locales** en otros departamentos. En el año 2015 se organizó un seminario que analizó su rol y aportes con participación de varias defensorías locales del continente y con participación de ediles y edilas de

varios departamentos; en 2016 se presentó el libro resultado de ese encuentro ante la Junta Departamental de Maldonado que ya tiene aprobado desde el año 2003 un decreto de creación y en 2017 se mantuvo una reunión con la Comisión de Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana; se entregaron copias del libro y se mantuvieron reuniones con actores políticos. Esta voluntad de promover la creación de defensorías en otros departamentos de nuestro país responde al convencimiento de la relevancia que estas instituciones tienen, en particular a nivel local, como se desprende de algunas de las citas tomadas de la publicación mencionada: ...este 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*»¹⁶; «*Además de instituciones nacionales de Derechos Humanos, la experiencia latinoamericana ha sido también rica en la creación de instituciones subnacionales de Derechos Humanos —tanto a nivel provincial, estadual o departamental, como a nivel municipal... el disfrute de algunos Derechos Humanos es función de factores de carácter fundamentalmente local— de modo que las instituciones en mejor posición para controlar el cumplimiento o incumplimiento de esos derechos corresponde al ámbito local*»¹⁷. En función de esta valoración, la Defensoría se propone este año presentar la publicación y la experiencia de las defensorías en la región, junto con ILO, ante el Congreso Nacional de Ediles y el Congreso Nacional de Intendentes, como principal estrategia de promoción.

TRABAJO INTERNACIONAL

La Defensoría tiene un alto reconocimiento internacional que se manifiesta en los roles que le han sido asignados por instituciones de carácter similar. En particular se destaca la coordinación de la Red de defensorías de Mujeres de FIO y la Vice-presidencia de ILO, además de la participación regular en la COM-FIO (Red de Comunicación). En estas redes internacionales la Defensoría suele ser consultada, invitada a exponer y

¹⁶ Constenla, Carlos, en «Defensorías Locales. Su aporte a la gestión departamental y municipal», p. 82.

¹⁷ Courties, Christian, en «Defensorías Locales. Su aporte a la gestión departamental y municipal», pp. 76, 77.

compartir experiencias, a ser parte de procesos de investigación y propuesta. En esta misma línea se subraya la invitación a ser parte del proyecto sobre «Bienestar, Ecología, Género y Comunidad» (WEGO, por sus siglas en inglés) que se presentó y fue apoyado por el programa de la Comisión Europea de Capacitación e Innovación «Marie Skłodowska Curie European Training Network». A esto se suman los convenios de cooperación que se han firmado con varias Defensorías del Pueblo regionales, la cooperación en temas centrales para nuestra institución como la mediación comunitaria con apoyos y articulaciones permanentes, la capacidad de presentar y gestionar proyectos ante agencias internacionales, así como contar con pasantías de universidades extranjeras. Esta voluntad de articular permanentemente con actores de diferentes países, culturas y experiencias, alimenta a su vez la apertura a la diversidad y al derecho a la diferencia que entendemos como un eje fundamental de nuestro trabajo. Todas estas áreas serán profundizadas en 2018.

Si bien estas tres dimensiones se presentan por separado, hacen de esta institución un todo complejo rico en encuentros, conocimientos, escucha y sobre todo voluntad y compromiso para aportar al bienestar colectivo desde la hospitalidad. Este concepto seguirá siendo el motor de nuestro trabajo a lo largo del año.

Ana Agostino

Lista de Acrónimos

ADECO	Área de Defensa al Consumidor del Ministerio Economía y Finanzas
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
ANEP	Administración Nacional de Enseñanza Pública
ANV	Agencia Nacional de Vivienda
ASFAVIDE	Asociación de familiares y víctimas de la delincuencia
ASSE	Administración de servicios de salud del Estado
AUCI	Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional
CAINFO	Centro de Archivo y Acceso a la Información Pública
CCZ	Centro Comunal Zonal
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
CDH	Centro de Promoción y Defensa de los DD.HH.
CIVICUS	Alianza mundial para la participación ciudadana
CLAEH	Centro Latinoamericano de Economía Humana
CND	Corporación nacional para el desarrollo
COETC	Cooperativa de Obreros y Empleados del Transporte
COMESA	Corporación Ómnibus Micro Este S.A.
COMFIO	Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman
COTRYBA	Comisión Tenencia Responsable y Bienestar Animal
CSIC	Comisión Sectorial de Investigación Científica
CUTCSA	Compañía Uruguaya de Transportes Colectivos S.A.
DD.HH.	Derechos humanos
DINAMA	Dirección Nacional de Medio Ambiente
DVVM	Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo
ENAP	Escuela Nacional de Educación Pública
FCCSS	Facultad de Ciencias Sociales
FHB	Fundación Heinrich Böll
FHCE	Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
FIC	Facultad de Información y Comunicación
FING	Facultad de Ingeniería
FIO	Federación Iberoamericana del Ombudsman
FUECYS	Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios
GAIA	Alianza Global por Alternativas a la Incineración
GIFA	Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas
GIZ	Agencia Alemana de Cooperación Internacional

GRANECO	Granelera Ecológica Cooperativa
ILO-DP	Instituto Latinoamericano de Ombudsman-Defensorías del Pueblo
IM	Intendencia de Montevideo
IMFIA	Instituto de Mecánica de los Fluidos e Ingeniería Ambiental
INAU	Instituto del Niño y del Adolescente
INDDHH	Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo
INEFOP	Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
IPRU	Instituto de Promoción Socio Económica del Uruguay
ISEF	Instituto Superior de Educación Física
JDM	Junta Departamental de Montevideo
LGBTI	Colectivo de personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexual.
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MIEM	Ministerio de industria, energía y minería
MVOTMA	Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
OEA	Organización de Estados Americanos
PIT-CNT	Plenario Intersindical de Trabajadores – Convención Nacional de Trabajadores
POT	Plan de Ordenamiento Territorial
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
POA	Plan Operativo Anual
PROFIO	Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman
RDM	Red de Defensorías de Mujeres
SID	Sistema de Información Defensorial
SIME	Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas
SOCAT	Servicio de Orientación, Consulta y Articulación Territorial
STM	Sistema de transporte metropolitano
SUCIVE	Sistema único de cobro de ingresos vehiculares
TICS	Tecnologías de la información y la comunicación
UAIP	Unidad de Acceso a la Información Pública
UCOT	Unión Cooperativa Obrera del Transporte
UCRUS	Unión de clasificadores de residuos urbanos sólidos
UDELAR	Universidad de la República
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNOTT	Unión Nacional de Obreros y Trabajadores del Transporte
UTE	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones
UTU-CETP	Universidad del Trabajo del Uruguay – Consejo de Educación Técnico-Profesional
WEGO	Red Transcontinental «Well-being, Ecology, Gender, and community»
WIEGO	Women in Informal Employment: Globalizing and Organizing

A N E X O S

Solicitud de cambio de denominación institucional ante la JDM



Juan Carlos 1472
Montevideo - Uruguay
☎ 0800 1616 - (00598) 2916 1616
🌐 www.defensoriadelvecino.gub.uy

Defensoría del Vecino de Montevideo
Propuesta de cambio de denominación institucional
Comisión de Legislación y Apelaciones
Montevideo, 5 de abril de 2017

Antecedentes:

Con fecha 29 de agosto de 2016, la Defensoría del Vecino de Montevideo presentó nota ante la Presidenta de la Junta Departamental de Montevideo solicitando ser recibida por las Comisiones de Equidad y Género y de Derechos Humanos, a los efectos de presentar formalmente una propuesta de cambio de nombre de la institución, en función de la necesidad de ajustar la denominación a mandatos jurídicos nacionales e internacionales asociados al lenguaje inclusivo. Con fecha 4 de octubre fue recibida por ambas comisiones en conjunto. Posteriormente se solicitó ser recibida por la Comisión de Desconcentración, Descentralización y Participación Vecinal dado su rol en el proceso de creación de la propia Defensoría, encuentro que se concretó el 29 de noviembre de 2016.

Con fecha 22 de marzo de 2017 se presentó nota ante la Presidenta de la Junta Departamental con el fin de solicitar que la Comisión de Legislación analizara la propuesta de cambio de nominación presentada oportunamente por la Defensoría del Vecino ante las tres comisiones citadas y la elevara para su consideración al pleno de la Junta Departamental.

Con motivo de haber recibido invitación por parte de la Presidenta de dicha Comisión para el día de hoy, 5 de abril de 2017, se hace llegar este documento de fundamentación.

Fundamentación:

La discriminación de género atraviesa las relaciones interpersonales y se invisibiliza mediante prácticas, discursos y creencias culturales, que insistentemente sostienen y perpetúan lugares más o menos estancos para hombres y mujeres. A estos lugares o roles que cada persona juega en la sociedad le son asignadas funciones, permisos y oportunidades diferentes según sean hombres o mujeres, de una forma tan velada que se ha naturalizado como un “deber ser” que no siempre admite críticas, y queda arraigado en pautas culturales y formas de relacionamiento que se transmiten en los ámbitos de socialización humana con dimensión global.

La CEDAW (Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer) define claramente la discriminación contra la mujer -en su artículo 1^o-, como *“toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independiente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”*.



Juan Carlos 1472
Montevideo - Uruguay
☎ 0800 1616 - (00598) 2916 1616
🌐 www.defensordelvecino.gub.uy

La transformación cultural requiere de una estrategia intencional de redimensionamiento y relectura de las relaciones sociales y el posicionamiento social de hombres y mujeres, y es a ello que denominamos una nueva visión con perspectiva de género que requerirá cambios en los marcos normativos y las políticas institucionales a los efectos de superar mecanismos de discriminación que históricamente mantienen en situación de desventaja a las mujeres.

Esta desventaja se define tanto por una distribución desigual de oportunidades, como por una falta de reconocimiento de cuál es la visión y perspectiva específica de las mujeres sobre las distintas dimensiones que conforman la realidad social, política, cultural y económica en la cual viven. Visualizar y escuchar las diferencias que existen entre las necesidades prácticas y estratégicas de hombres y mujeres, e incluir la perspectiva de género a la hora de diseñar planes, programas y servicios, es la única alternativa para el logro de resultados que en forma concreta equilibren la balanza de oportunidades y derechos de hombres y mujeres.

La **Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades entre Hombres y Mujeres (Ley 18.104)** impone al Estado Uruguayo el deber de adoptar todas las medidas necesarias para asegurar el diseño, la elaboración, la ejecución y el seguimiento de las políticas públicas de manera que integren la perspectiva de género. La incorporación de esta perspectiva como visión transversal de la gestión institucional implica la posibilidad y oportunidad de transitar desde una aparente neutralidad en cuanto a la reproducción de las desigualdades de género, hacia el análisis y explicitación de un modo de desarrollo de políticas internas y estrategias metodológicas de la gestión institucional, que efectivamente y en forma explícita, resuelvan y eliminen los estereotipos que reproducen esas desigualdades. El principio de igualdad de resultados es una guía para el cumplimiento del derecho a la igualdad y no discriminación.

Política Institucional de Género de la DVM:

La DVM viene dando pasos significativos en materia de **transversalización de la perspectiva de género** que la han posicionado a nivel nacional e internacional como institución referente. Ya en el año 2009 la institución instaló un Programa de Derechos Humanos y Género como área especializada, el que se planteó como objetivos el fortalecimiento institucional con la incorporación de la perspectiva de género en sus líneas estratégicas y política institucional, contribuir al mejor cumplimiento del Plan de Igualdad de Oportunidades y Derechos de Montevideo y promover acciones en defensa de los derechos de las mujeres en articulación con organizaciones públicas y privadas del territorio.

Desde el año 2014, la DVM cuenta con una Política Institucional de Género que, en concordancia con su plan estratégico vigente (2015-2019) se propuso "Transversalizar la gestión institucional de la Defensoría del Vecino de Montevideo con la perspectiva de género, como elemento sustancial para el logro de la inclusión de la equidad de género en sus distintos ámbitos internos, y la contribución de la transformación y promoción de nuevos enfoques en la gestión pública". A partir de allí definió como líneas estratégicas de dicha política las siguientes:



Juan Carlos 1472
Montevideo - Uruguay
☎ 0800 1616 - (00598) 2916 1616
🌐 www.defensoriadelvecino.gub.uy

- Promover la incorporación de valores, principios y actitudes con la perspectiva de género en la cultura organizacional, a fin de disminuir y/o erradicar actitudes discriminatorias tanto en las relaciones interpersonales de los y las integrantes del equipo como en la calidad de la atención de los servicios prestados.
- Profundizar la integración de la perspectiva de género en las estrategias internas de la gestión institucional, mejorando las herramientas de planificación, gestión y evaluación.
- Coordinar con instituciones nacionales referentes para la implementación de la política, potenciando buenas prácticas y recursos disponibles para su ejecución.

En este marco, la DVM ha incluido en su organigrama una Asesoría en Transversalización de Género, y con el fin de asegurar la concreción de estos objetivos y estrategias ha definido acciones conjuntamente con la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo del Uruguay, incluyendo la realización de una consultoría que apoye en la transversalización de la perspectiva de género tanto de su Plan Estratégico como de su Protocolo de actuación defensorial, así como un ciclo de capacitación en la temática para el personal de ambas instituciones. Esta iniciativa cuenta con el apoyo de la Cooperación Alemana a través del proyecto Pro-FIO.

La Defensoría del Vecino integra desde el año 2007 la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en el marco de la cual se viene avanzando en la capacitación e implementación de diagnósticos y políticas institucionales de género. La DVM fue seleccionada hace dos años como coordinadora de la Región Sur de dicha Red, lo que ha implicado una tarea permanente de capacitación y apoyo al resto de la Defensorías de la subregión.

Por otra parte, y con el fin de fortalecer el trabajo interno, se han venido realizando capacitaciones al equipo defensorial, y se ha incorporado la perspectiva en el sistema de información de la institución recogiendo datos desagregados por sexo que permitan conocer la demanda que llega a la Defensoría identificando la diversidad de asuntos que preocupan a mujeres y hombres en el departamento de Montevideo.

El uso de un lenguaje inclusivo como condición indispensable para promover el derecho a la igualdad y no discriminación:

Una de las muchas formas en las que la discriminación se expresa es a través del lenguaje. A través del lenguaje pensamos y ordenamos la realidad, se imprimen roles, se construyen y se reproducen estereotipos y también se transmiten actitudes y comportamientos que en muchos casos los reflejan y refuerzan, sitúan en una posición de subordinación, descalificación o discriminación a una persona con base a su sexo o identidad de género. Por tanto a través del lenguaje escrito, oral o visual se pueden configurar situaciones de discriminación y violencia de género¹. Precisamente, la construcción de un lenguaje inclusivo, no discriminatorio y que elimine los genéricos en masculino es un componente de la política de transversalidad de género.

¹ Zelcedón, Marcela. El uso del lenguaje inclusivo. ¿Necesidad social? Publicado en la Revista Jurídica Digital "Enfoque Jurídico" el 15 de abril de 2015: <http://www.enfoquejuridico.info/wp/archivos/2384>



Juan Carlos 1472
Montevideo - Uruguay
☎ 0800 1616 - (00598) 2916 1616
🌐 www.defensordelvecino.gub.uy

La relevancia de contemplar alternativas de denominación inclusivas tiene base constitucional (arts.7 y 8) y legal, así como en los diversos instrumentos de derechos humanos ratificados por nuestro país, en particular la CEDAW y la **Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer** (Convención de "Belém do Pará") de las cuales nuestro país es Estado parte.

Por su parte, el **3er Plan de Igualdad de Género en el ámbito del Gobierno Departamental y Gobiernos Municipales (2014-2017)** incorpora lineamientos estratégicos y acciones tendientes a impulsar cambios culturales que remuevan estereotipos y prejuicios de género, y contribuir a una política comunicacional que promueva la eliminación de patrones imperantes que producen desigualdades y discriminaciones con base en el género.

La presente propuesta se enmarca en los esfuerzos para avanzar en tal sentido, en tanto la denominación de **"Defensoría del Vecino"** no se encuentra en consonancia con los postulados, marcos legales y estándares jurídicos vinculados a la igualdad de género.

Propuestas concretas:

En el marco de esta propuesta se hizo un análisis de las denominaciones de un gran número de instituciones de análoga naturaleza existentes tanto en el ámbito regional como internacional (Iberoamérica, Europa, Asia y el Pacífico, África). Entre ellas, cerca de la mitad de estas se nominan como Defensorías del Pueblo y con referencia al territorio de competencia, nominación que se entiende posible y pertinente, en tanto la Institución Nacional de Derechos Humanos incorporó también la Defensoría del Pueblo como parte de su nominación.

A partir de este análisis, y en función de otras nominaciones que esta Defensoría encuentra que se identifican con el rol, las competencias y mandatos de nuestra institución, es que proponemos como alternativa a considerar para la resolución de una nominación institucional inclusiva la siguiente:

- Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo

Fragmentos de argumentación durante Plenario de la Junta Departamental de Montevideo

Plenario de la JDM, 27 de abril de 2017

Transcripción de fragmentos de argumentos a favor del cambio de nombre de la institución, según versión taquigráfica.

Edila Mariana Felártigas. Pta. Comisión Legislación:

Apoyamos conceptualmente esta nueva denominación con la cual el vocablo vecinas será incorporado. Con ello estaremos aportando material y simbólicamente a derribar el enfoque androcentrista que plaga nuestro lenguaje y hace que hombres y mujeres consideremos al hombre como el centro y la medida de todas las cosas, desde su única perspectiva, tomando al masculino como referencia. El enfoque hacia las mujeres aparece siempre como dependiente o subordinado a él, generando, al fin de cuentas, invisibilización y exclusión de la mayoría de la población, que no está de más recordar que son mujeres.

Sobre androcentrismo hay mucho para decir. Por suerte contamos con la extensabibliografía de la reconocida filóloga Teresa Meana —por nombrar a una de ellas—, que nos cuenta: «El lenguaje no es un hecho biológico y natural, sino una adquisición cultural y como todo lo que es cultura, es añadido, y por tanto modificable por la voluntad de las personas. Podemos alterarlo y al retocar la lengua, estaremos retocando la mentalidad, y retocando la mentalidad, se retocará la conducta».



Creo que en esta Sala estamos de acuerdo con que la erradicación del sexismo y el androcentrismo presentes en el lenguaje tendrá lugar con el cambio de las estructuras sociales que producen y potencian esta utilización. Esto no se hará a través de la promulgación de este decreto que hoy estamos considerando; sin embargo, creemos que esta iniciativa es fundamental para incidir de forma paralela en la realidad y en la lengua. Mucho más será así si consideramos que es el lenguaje el que permite comunicarnos y que a partir de él adquirimos valores, prejuicios, estereotipos y actitudes. No solo incide en nuestra construcción como personas sino en el relacionamiento con los demás.

Lamentamos que en estos últimos días varias personas con acceso a los medios de comunicación —algunos de ellos, comunicadores, otros, meros formadores de opinión— hayan tomado este tema con liviandad, ya sea a través de la crítica desde lo jocoso o mediante sesudos análisis de la realidad que no hacen más que llegar a concluir que el cambio de nombre de una institución que nos representa a todas y todos quienes vivimos en Montevideo es un tema menor, una pérdida de tiempo ante otros problemas que deberíamos resolver con inmediatez en este ámbito legislativo.

La verdad es que estos comentarios solo reafirman la imperiosa necesidad de que los medios de comunicación sean también atravesados por la perspectiva de género. La autora Elvira Altés dice lo siguiente:

«La perspectiva de género no implica realizar un periodismo feminista (...) sino un periodismo de mayor calidad (...) deberán producirse cambios en la cultura periodística; la dimensión de género debe hallar su lugar entre las prácticas profesionales y para ello (...) —requiere— Un esfuerzo por parte de quienes se dedican a la comunicación (...) porque cada vez más la ciudadanía va a reclamar estas nuevas miradas, más abiertas y plurales, más democráticas y, sobre todo, más profesionales sobre la realidad».

Haciendo referencia a la realidad, me gustaría incorporar a esta exposición un dato que creo merece ser destacado. Como bien sabemos, el sistema de información que utiliza la Defensoría tiene incorporada la variable sexo cuando se registra el ingreso de asuntos a ser tratados, con el fin de enriquecer el análisis de la demanda y la planificación de estrategias. Esta información nos permite saber, por ejemplo, que el 64% de

las personas que acudieron a la Defensoría son mujeres, con una mayor presencia de mujeres mayores de 50 años. Cuando hace un momento hacíamos referencia al androcentrismo imperante en el lenguaje, que se traduce en la invisibilización de las mujeres, estábamos haciendo referencia a esto mismo: a la invisibilización de este 64% de mujeres que se han vinculado con la institución que hoy queremos renombrar.

Edil Martín Nessi

«Celebro que se esté dando esta discusión en Sala, no solo por el cambio de amplitud que implica en la denominación de la Defensoría del Vecino, sino también porque los debates en Sala son los que después tienen los ciudadanos de Montevideo para ver qué pensamos unos y otros, unas y otras.

Cuando Mandela asume como presidente de Sudáfrica, una de las grandes discusiones que tiene incluso en la interna de su partido es qué hacer con el equipo de los Springboks. Springboks es el equipo de rugby de Sudáfrica y en Sudáfrica el rugby es el deporte número uno. Los Springboks estaban históricamente relacionados con la raza blanca, la raza dominante. Se genera toda una discusión, y en esa discusión en el entorno de su partido, ante cuestiones referentes al racismo, Mandela dice algo así a algunos de sus afiliados: «No te enojés; a veces el otro no lo entiende. Lo explicaste mil veces pero el otro no lo ve. No son tontos, no son tontas; no son malos, no son indiferentes, son otros y son otras. Nosotros tenemos que demostrar quiénes somos nosotros y quiénes somos nosotras». Digo esto porque por allí se pedían explicaciones. Nosotros vamos a seguir explicando y diciendo lo que pensamos y lo que creemos. Esa frase y ese espíritu de Mandela reflejan una serie de cuestiones que creo están enmarcadas en esta discusión. Somos otros y somos otras, y en algunas cosas pensamos de forma distinta, y está bueno que estos debates clarifiquen a la población de Montevideo qué pensamos unos y qué pensamos otros, y qué piensan unas y qué piensan otras...

...Nosotros hoy vamos a votar de forma afirmativa. En el respeto, vamos a seguir dando nuestras razones de por qué lo hacemos de esta forma. Y lo hacemos así porque creemos que una cosa que no podemos dejar de hacer las legisladoras y los legisladores es ver la realidad que tene-

mos. En un país de tres millones de habitantes, donde hace un tiempo tuvimos algunas expresiones en las que participaron unas trescientas mil personas, creo que representa un número bastante significativo como para tener en cuenta algunos cambios. Está bien, el lenguaje no va a terminar de solucionar una serie de problemas, y nosotros lo hemos dicho muchas veces: hay cosas que no avanzan en la medida que el pueblo y la sociedad avanzan. Nosotros creemos que el pueblo y la sociedad están avanzando, y nos están demandando tener este tipo de discusiones, este tipo de debates.

Edila Sofía Pastorino

Me gustaría referirme a este cambio en la denominación de la Defensoría porque, honestamente, algunos colegas han planteado que es un tema de formalidad, que es una sencillez, que es un error; a otros les da lo mismo y otros lo votarán, probablemente, porque es políticamente correcto. Pero para mí no es una pavada. Déjenme decirles que voy a votar este cambio de nombre de la Defensoría del Vecino porque estoy convencida. Desde este lugar estoy convencida de que la izquierda en su proceso de transformaciones debe dar todas las batallas posibles: una batalla ideológica, cultural, subjetiva, de abajo hacia arriba y viceversa; desde los valores dominantes, los vínculos humanos, las formas del trabajo, la distribución de la riqueza y las dinámicas institucionales. Eso es revolución. Esto incluye, indefectiblemente, la batalla en el plano de la semiótica, la lucha de sentidos, la pelea en el plano de las palabras, que en definitiva es pensamiento, es cultura y es posibilidad.

Yo le preguntaba a la Sala si era lo mismo tratar a una persona de indigente, trabajador desempleado, ciudadano, compañero, persona en situación de calle, pichi, etcétera, es decir, distintos significantes. Seguramente coincidamos en que no: cada una de estas palabras contiene un posicionamiento epistemológico, ético, político. Por suerte, nuestro riquísimo idioma español brinda esa posibilidad.

A aquellos que intentan convencernos de que las palabras pueden ser utilizadas indistintamente, que da lo mismo una palabra por otra, que estas definiciones no son determinantes, los invito también a reflexionar sobre la «neolengua» propuesta por Orwell en 1984. Esta nueva

lengua invitaba a reducir el número de palabras dichas y escritas por las personas, eliminaba palabras, ideas, conceptos; es decir, simplificaba el idioma, y con ello las posibilidades del pensamiento de los ciudadanos. Cercaba la construcción humana, la creatividad, la posibilidad de transformar, en definitiva, lo posible. Pero nosotros, los de izquierda, necesitamos otro mundo, uno más justo y solidario, necesitamos del pensamiento complejo, de lo no concreto, de lo abstracto, lo inimaginable, lo posible y la utopía. Por eso tenemos que poder nombrar; necesitamos palabras para que exista lo justo, la libertad, la ternura, la lucha y la revolución. Palabras para describir y señalar lo que hay que cambiar. Por eso creo que no es ingenua ni arbitraria la propuesta de la Defensoría del Vecino de cambiar su nombre: es política. Es parte de una cosmovisión sobre los seres humanos y las relaciones entre los hombres y las mujeres. Cambiar el nombre de la Defensoría implica reivindicar y subrayar aquello que entendemos que es injusto, como la desigualdad de género, y reivindicar en un ámbito ciudadano privilegiado —como lo es la Defensoría— el lugar de las mujeres vecinas de Montevideo. Claro que no se trata solo de cambiar denominaciones; las palabras solas no van a cambiar el mundo: se trata de un compromiso histórico, de un trabajo profundo y sostenido de la Defensoría y —permítaseme decir— de la Intendencia y del Gobierno nacional por la igualdad de género y contra cualquier tipo de discriminación y violencia basada en género.

La Defensoría integra desde el 2007 la Federación Iberoamericana del Ombudsman y las redes temáticas de mujeres. Participa de la reunión anual de la Red de Defensorías de Mujeres. Promovió la capacitación en transversalización institucional en género, lo que permitió desarrollar una política institucional de género a partir del año 2015 y con ello el desarrollo de un taller de presentación —dirigido a todo el personal— del diagnóstico, política y plan diseñados, y el fortalecimiento del uso del lenguaje inclusivo por parte del Área de Comunicación Institucional, entre otras cosas. Sacó declaraciones de tolerancia cero a la violencia y discriminación de género en el ámbito institucional. Tuvo —y tiene— un trabajo sistemático en articulación con Inmujeres y con la Institución Nacional de Derechos Humanos en temas de género. Participó en innumerables actividades vinculadas a este tema. Cambiar la denominación implica, entonces, ser coherentes con el trabajo que desde la Defenso-

ría del Vecino se lleva adelante. Por último, luego de este debate me pregunto qué escenario sería peor: si uno en el que aparentemente se degenerara el idioma español o uno en el que invisibilizáramos las inequidades y las injusticias. Yo creo que el peor sería el segundo. Y me pregunto —al igual que mi compañera Lucía— por qué este tema genera tantas resistencias. Por todo esto, señora presidenta, es que vamos a votar afirmativamente. Gracias».

