

## PRESENTACIÓN

Este documento presenta brevemente las líneas de continuidad, así como nuevas líneas de acción del titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo dando cuenta de qué estrategia se desarrollará durante la gestión que se inició recientemente y que finalizará en junio de 2029 (5 años), según lo establece el Decreto N° 34.844 de 17 de octubre de 2013.

La creación de la Defensoría supera ya los 20 años mediante el Decreto N° 30.592 de 18 de diciembre de 2003, durante esta gestión se alcanzarán los 20 años de funcionamiento, siendo parte la institución de una creciente participación pública, no sólo en lo que refiere a demandas y reclamos de vecinas y vecinos, sino a la presencia y aportes en torno a debates públicos sobre temas de interés: contaminación acústica, pirotecnia, personas en situación de calle, pensiones, espacios de mediación comunitaria, entre otros temas.

Nos planteamos aportar al **desarrollo institucional**, asumiendo la **escucha activa**, la **interseccionalidad**, la articulación **interinstitucional** y la perspectiva de **urgencia** como señas de identidad de la gestión.

El desarrollo institucional implica una planificación de largo plazo en diálogo con las principales instituciones vinculadas a la Defensoría y su proceso, a la vez asumir un presupuesto cuya definición sea parte de la agenda del ejecutivo y legislativo departamental, respondiendo a las necesidades que en aquella planificación surjan, de igual modo, implica una dotación de personal que no dependa del momento de ingreso del titular o la titular de la Defensoría.

Las actividades que se presentan en el anexo a este documento, se continuarán desarrollando, son herramientas de trabajo que se han consolidado a lo largo de los años. Complementariamente nos proyectamos seguir acercando la Defensoría a los territorios más alejados de la centralidad, replicando el proyecto de mediación y convivencia, y la

experiencia acumulada en el municipio B, proyectamos la capacitación y sensibilización en mediación comunitaria. Programamos la conformación de un laboratorio participativo de abordaje de problemas comunitarios.

El trabajo de la Defensoría ha sido y seguirá siendo fundamental para plantear aportes al debate público, que surjan de las preocupaciones comunitarias y del seno del debate democrático de la Junta Departamental de Montevideo, en ese sentido nos planteamos continuar con instancias de abordaje de los temas en agenda y articular las miradas.

Confiamos en que el vínculo con los Concejos Vecinales creará una sinergia potente en cuanto al abordaje de temas y será central en el programa **“La Defensoría en tu barrio”** que se plantea como estrategia a ser puesta en funcionamiento en el corto plazo.

En nuestra agenda de planificación, el elemento estructurador será el Artículo 2 del Decreto de creación de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo : **“La actuación de la defensoría deberá promover el respeto de los derechos humanos dentro del Departamento, el mejor cumplimiento de los servicios departamentales y/o municipales y el logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión del gobierno departamental.”**<sup>1</sup>

A cuenta de un proceso participativo de planificación a largo plazo, asumimos la construcción de la misión y la visión de la defensoría como estructuradores del perfil de gestión. Teniendo en cuenta profundizar la proximidad territorial que contribuye al desarrollo de los derechos humanos de las personas que habitan y transitan Montevideo. Asimismo, es nuestro objetivo generar nuevos aportes a la convivencia ciudadana y a la promoción de una cultura de paz, promoviendo la articulación entre la población, la administración y los gobiernos departamentales y municipales.

---

<sup>1</sup>Decreto N° 34.844 de 17 de octubre de 2013

## **Líneas de acción 2024/2029**

### **Línea de acción 1 – INSTITUCIONALIDAD**

Consolidar institucionalmente a la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo. Asumiendo que la consolidación presupuestal, del equipo de gestión y de herramientas y metodologías, contribuye en mucho a la independencia técnica de la misma.

El desarrollo institucional implica una planificación estratégica de largo plazo, en diálogo con las principales instituciones vinculadas a la Defensoría y sus acciones, implica un presupuesto que sea parte de la agenda del ejecutivo y legislativo departamental, a la vez que implica una dotación de personal que no dependa del ingreso o egreso de la persona titular de la Defensoría. Esto se complementa con una mirada de largo plazo que responda a la pregunta: ¿Cuál es el rol de la Defensoría? Una primera respuesta es que puede aportar en cuanto a la mejora de la calidad de los servicios, una institucionalidad que genere espacios para la crítica y la revisión de sus vecinos y vecinas es sin dudas una institucionalidad fortalecida. Una segunda pregunta, tiene que ver con la consolidación de la Defensoría en su independencia técnica y la gestión de una agenda propia que permita tanto dar respuesta a las demandas cotidianas que se reciben de vecinas y vecinos, así como la conformación de una agenda temática de interés público.

### **Línea de acción 2 – MEDIACIÓN Y ARTICULACIÓN**

Optimizar los servicios de atención a la ciudadanía, el área de mediación comunitaria y el área de comunicación de la Defensoría.

Nos planteamos el desarrollo de una estrategia de ampliación de las redes de mediación, a la vez que estimular formas innovadoras de solución de conflictos urbanos y sociales.

Esto implica, eventualmente, el uso de plataformas digitales de consulta a temáticas de interés que puedan ser tomadas de oficio por la Defensoría.

La mediación cuenta con las siguientes dimensiones: intervención, prevención, educación y promoción. Para eso la planificación y articulación entre las diversas áreas de la Defensoría fortalecerá el enfoque de Derechos Humanos que atraviesa a toda la institución. El mundo se vuelve cada vez más urbano, emergen procesos diversos que propicien nuevas configuraciones sociales y espaciales marcadas por las desigualdades, la fragmentación y la exclusión social, temáticas esenciales para ser abordadas por las Defensorías.

-Trabajo con poblaciones vulneradas/vulnerables

Se está acordando tanto a nivel departamental como municipal, y con la sociedad civil la posibilidad de realizar capacitaciones en gestión y resolución pacífica de conflictos: mediación, negociación, facilitación, prácticas restaurativas, entre otras. Se iniciaron los primeros contactos con el departamento de Desarrollo Social de la Intendencia que trabaja en el territorio con diversidad de proyectos para el desarrollo comunitario. Se están realizando contactos institucionales con la academia, con diferentes entidades de formación, favoreciendo ámbitos de trabajo con otras instituciones, ya sea a nivel departamental como nacional, fortaleciendo el trabajo en redes de instituciones públicas y privadas, y también con organizaciones internacionales de cooperación

-Del caso puntual a los temas estructurales.

Cuando el mismo tema es recurrente en los reclamos que presenta la gente, hay temas estructurales sobre los que es preciso reflexionar. La Defensoría ha demostrado a lo largo de los años tener gran poder de convocatoria para invitar a otras instituciones a generar espacios de diálogo. Existen herramientas de la mediación que son de gran utilidad a la hora de abordar estas situaciones complejas. La articulación con herramientas de otras disciplinas, el trabajo colaborativo, la creación de espacios de diálogo, el aporte comprometido y creativo de muchos profesionales es un camino para abordar la complejidad mencionada.

### **Línea de acción 3 (TERRITORIALIDAD)**

Dentro de los desafíos y proyecciones del trabajo actual de la Defensoría, está el de tener un mayor acercamiento al territorio teniendo como eje “El territorio en primer plano: trabajo territorial y formación en derechos humanos”, identificando los colectivos organizados como los concejos, instituciones y organizaciones vecinales, espacios de educación formal y no formal entre otros, con la finalidad de abordar conflictos y brindar herramientas para que las personas que inciden en sus comunidades, puedan gestionar las problemáticas que surjan, fortalecer las redes existentes y promover propuestas en los diferentes escenarios que desarrollan su actividad.

Para favorecer estos procesos de participación y promover sinergias en las instituciones, se precisa consolidar equipos interdisciplinarios de trabajo, con una visión multicausal de los conflictos sociales. Será una gran fortaleza contar con nuevas personas que integren el equipo, con múltiples miradas que suman a la hora de abordar las intervenciones comunitarias.

Desarrollar en territorio los servicios de escucha y llegada de la Defensoría, implementando programas en coordinación con los Concejos Vecinales, así como con los Municipios, a fin de conocer las problemáticas específicas de cada zona.

Para ello, se implementarán visitas periódicas a los distintos barrios, priorizando los más alejados de la zona céntrica, y aquellos en los que la institución ha tenido menor presencia. Proyectamos, en vínculo con organizaciones territoriales –especialmente Concejos Vecinales–, la puesta en funcionamiento del programa “La defensoría en tu barrio”, que nos posicione de forma proactiva en cuanto a la llegada de las preocupaciones de vecinas y vecinos en barrios que, en general, la Defensoría ha tenido dificultades para consolidarse como una institución de referencia frente a reclamos de índole departamental, así como los que atañen al gobierno nacional, que por sus características están comprendidos dentro del ámbito de acción defensorial.

#### **Línea de acción 4 – AGENDA PÚBLICA**

Asumir la agenda temática de forma proactiva, priorizando de forma anual las temáticas a abordar en virtud de indicadores de gestión, agenda de las políticas públicas e intereses acercados por los colectivos.

Desde el inicio de esta gestión: la accesibilidad, las infancias, el medio ambiente y lo étnico racial serán prioridad, y en función de esas prioridades se desplegarán metodologías y acciones innovadoras y participativas.

La agenda implica espacios de diálogo con las organizaciones comunitarias, la UdelaR y otros organismos e instituciones. Este objetivo particularmente se refiere a dar visibilidad a las agendas de derecho.

#### **ACCIONES DEFENSORIALES DE CARÁCTER GENERAL**

El tipo de acciones habituales en la gestión defensorial, son las siguientes:

- Solicitar informaciones y formular recomendaciones o sugerencias tendientes a las correcciones que a su juicio fueren pertinentes respecto del cumplimiento de los servicios, así como de los trámites y aplicación de normas y reglamentaciones.
- Realizar visitas a las distintas dependencias del Gobierno Departamental,
- Atender los reclamos referentes a los derechos humanos de los habitantes del Departamento, en especial los vinculados a la protección del medio ambiente, al consumidor, así como intervenir en toda denuncia que se le formule sobre situaciones de discriminación en cualquiera de sus modalidades.
- Preparar y promover los estudios e informes que considere convenientes para un mejor desempeño de sus funciones.
- Llevar el registro de todas las denuncias y quejas que le fueren presentadas así como de las comunicaciones recibidas sobre el resultado de aquellas.

- Elaborar estadísticas, a fin de informar a la ciudadanía y a las instituciones estatales sobre las quejas y denuncias recibidas por el funcionamiento de cada servicio y los resultados que su gestión obtuvo respecto de las mismas.
- Promover las acciones judiciales pertinentes en representación de intereses generales afectados, en el marco de lo dispuesto por el artículo 42 del Código General del Proceso.
- Establecer una recíproca relación de cooperación con organismos públicos, Defensorías de Oficio, Organizaciones No Gubernamentales y otras análogas con fines de asesoramiento y promoción.
- Ejercer el derecho de petición previsto en el artículo 30 de la Constitución de la República ante todos y cualesquiera autoridades públicas cuando existan situaciones que comprometan seriamente derechos humanos de los habitantes del Departamento.
- Elaborar y presentar ante las autoridades correspondientes propuestas normativas, legislativas y/o reglamentarias, dando cuenta a la Junta Departamental.
- Hacer públicos sus informes cuando lo considere oportuno, previo conocimiento de la Junta Departamental". En el mismo Protocolo se establecen las inhibiciones de actuación:
  - No comprenderá las cuestiones atinentes a la relación funcional entre los órganos del Gobierno Departamental y sus funcionarios" (Decreto N° 34.844, Art. 8).
  - No podrá intervenir en los asuntos pendientes de resolución o resueltos por el Poder Judicial o el Tribunal de lo Contencioso Administrativo"(Decreto N° 34.844, Art. 11).

Montevideo, 11 de julio de 2024.