

## **Presentación del 8º Informe Anual de la Defensoría del Vecino de Montevideo.**

Es un gusto presentar este informe 2014 de la DVM, el primero de mi gestión y ya el 8vo de la institución. 2014 fue un año en el que se concretó la primera transición y este es un hecho importante para las instituciones democráticas. La transición fue una tarea conjunta, durante un mes, con el primer defensor, Fernando Rodríguez, durante el que se concretaron varias acciones tanto hacia adentro como con otros actores departamentales y municipales.

El informe está organizado en base al plan estratégico del año, refiere a las acciones que se llevaron adelante en el marco de las grandes líneas que ha definido la Defensoría:

- Fortalecimiento institucional para la mejora de la gestión.
- La interinstitucionalidad para llevar adelante su tarea como institución de Derechos Humanos y en ese marco la información sobre diversas articulaciones y coordinaciones.
- La promoción y educación en derechos.

El informe da cuenta de la gestión institucional, la esencia de la Defensoría, que tiene que ver con la admisión y gestión de asuntos. Ese capítulo tiene información sobre todos los asuntos ingresados, desagregados por temas, por tipo –si se trata

de consultas, reclamos o propuestas- por sexo de la persona reclamante, hay información sobre los niveles de resolución, las sugerencias y recomendaciones, etc.

El cuarto capítulo informa sobre los recursos que manejó la Defensoría, incluyendo aportes de la JDM y la Intendencia, y el último tiene que ver con las proyecciones, con las prioridades que nos hemos planteado para el período.

Todo esto, en detalle, podrán verlo en el informe.

En esta presentación, lo que me interesa destacar, es la visión de la Defensoría como espacio de hospitalidad, de recepción de una diversidad de voces y miradas que pueblan nuestro departamento y a partir de las cuales llevamos adelante nuestra tarea.

Las defensorías locales tienen la particularidad de recibir principalmente asuntos que tienden a trascender problemáticas individuales y a estar referidos a los desafíos que se presentan en el espacio compartido, los retos de la convivencia, la construcción colectiva de ciudad. En consecuencia, la actuación defensorial se ve exigida a responder en función de la consulta, reclamo o propuesta específica – llevando adelante las acciones frente a la autoridad correspondiente y las que sean necesarias para contribuir hacia la mejor resolución de la problemática planteada- pero reconociendo la dimensión colectiva, global y compleja que cada asunto contiene. Esta concepción presenta el desafío de traducir los asuntos ingresados en temáticas y postulados propios de la “ciudadanía cívica, el gobierno urbano inclusivo, la prevalencia del interés público como valor fundamental de lo colectivo y de la vida social urbana”. A la vez, este desafío está

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

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

Para llevar adelante este enfoque hemos priorizado algunas líneas claras de acción:

- En primer lugar la **interinstitucionalidad**. La DVM ha priorizado la participación y generación de espacios colectivos para el abordaje de asuntos complejos. Los asuntos que recibimos presentan esta característica en general, la de requerir para su abordaje la participación de más de un actor. El informe da cuenta de las distintas instancias en las que venimos actuando en esta línea.
- Esto está asociado a la posibilidad de profundizar sobre el conocimiento de esas temáticas, poder aportar desde la **investigación**, que ha sido una línea de trabajo de la Defensoría y la que queremos seguir profundizando.
- Otra línea fundamental es la **mediación comunitaria**. Casi un cuarto de todos los asuntos que nos llegan tienen que ver con problemas de convivencia entre vecinos. Creemos que es importante continuar con la capacitación en mediación comunitaria como herramienta de promoción del diálogo y el encuentro, para el fortalecimiento del sentido de comunidad y de pertenencia, más allá de las diferencias. Este año por lo pronto se llevó adelante una capacitación a 150 inspectores e inspectoras de Inspección General y de los municipios y CCZs. Si bien se viene trabajando en esta línea desde el año 2013, el reto es ampliar la llegada de esta herramienta y poder ofrecerla como servicio de la DVM a la ciudadanía. En este sentido uno de los objetivos para el período es la generación de una red de mediadores y mediadoras comunitarias presentes en todo el departamento.

Esto se suma, por supuesto, a la atención de la ciudadanía que presenta sus asuntos y cuya gestión implica diversas actuaciones según la complejidad de las situaciones. Hace pocos días una periodista de Brecha me preguntó si me parecía que recibíamos un número importante de asuntos. Mi respuesta fue que si

pensamos en el número de asuntos que deben tratar la Intendencia y los municipios, seguramente lo que llega a la Defensoría no constituye un número importante. Sin embargo, los asuntos que llegan a la Defensoría aportan más allá de lo numérico, en el sentido que dan cuenta de temáticas complejas que tal vez no se pueden resolver con los procedimientos regulares y requieren nuevos procedimientos administrativos o incluso nueva normativa. Eso permite aportar desde la identificación de esos nudos, además de la característica de ser una alerta temprana de nuevas situaciones que se generan en la convivencia o en las prácticas ya sea generacionales, o por cambios demográficos, y desafían a la gestión desde lo nuevo.

De todas maneras, si bien lo numérico no es lo central, lo cierto es que la demanda que la ciudadanía presenta a la Defensoría ha ido creciendo sistemáticamente en el último año. El total de asuntos ingresados en 2014 fue de 916. Al analizar lo ocurrido a lo largo del año, en los primeros meses los asuntos no superaban 50 en cada mes. Cuando asumí en junio subieron a 84, el mes más alto fue setiembre con 127. Y en este mes de mayo que aún no ha concluido ya ingresaron 160. Eso da cuenta de un uso creciente de la herramienta por parte de la ciudadanía.

Como planteamos en el informe, responder a esta demanda, trabajar en las líneas prioritarias explicitadas previamente, llevar adelante el conjunto de atribuciones incluidas en el decreto de creación, requiere la implementación de un trabajo sistemático, regular, con alta calificación del personal, el que además de los conocimientos técnicos y profesionales en las áreas requeridas para responder a la diversidad de temáticas debería tener incorporada la perspectiva de Derechos

Humanos en su accionar –o adquirirla a lo largo de su permanencia en la institución.

Cuando asumí la titularidad de la DVM el 2 de junio de 2014, –y sin variaciones al momento de escribir este informe- esta no contaba con personal propio ni se habían previsto mecanismos de contratación para su incorporación. Con excepción de la titularidad de la Defensoría las personas que trabajan en la institución lo hacen en calidad de pases en comisión (con permanencia asociada a la de la autoridad que lo otorga), pasantías (por un período máximo de 18 meses para el caso de UTU-CETP y de un año con opción a dos para las pasantías de la Universidad de la República-UDELAR, obtenidas en el marco del convenio de la Intendencia de Montevideo-IM con esta institución), o pagos por servicios, asociados a proveedores y no a cargos profesionales o técnicos como corresponde a la actividad que desempeñan. En este momento la Defensoría cuenta con 10 personas, de las cuales la mitad son pasantes.

En estos ocho años han pasado por la Defensoría 34 personas, con una permanencia que varía entre seis meses y los 8 años (un único caso). Esta alta movilidad atenta contra las posibilidades de acumulación de aprendizajes y de consolidación de estrategias a largo plazo que sin duda impactarían positivamente tanto en la gestión departamental como en la población.

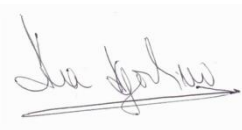
Eso determinó que se establecieran dos claras prioridades para el período: (i) fortalecimiento de la institucionalidad, incluida la consolidación de un equipo permanente de la Defensoría, y (ii) un protocolo de actuación, que persigue el objetivo de estandarizar y optimizar las gestiones que realiza su personal, de modo de transparentar para el conjunto de la ciudadanía y las instituciones

vinculadas cuáles son los servicios que presta la DVM, los principios generales que rigen su actuación, los derechos que se reconocen a las personas usuarias, los procedimientos asociados a las tareas que se realizan y a las gestiones que la ciudadanía puede presentar, así como información sobre plazos y deberes de todas las partes.

En diciembre de 2014 hicimos un llamado a los efectos de contar con una propuesta para el fortalecimiento institucional, fundamentalmente en lo que tiene que ver con recursos y personal necesarios para la Defensoría del Vecino de Montevideo, además del diseño organizacional para ser presentada frente a la Junta Departamental al momento de tomar resoluciones en torno a la asignación de recursos, de modo que permitan dotar a la DVM de la necesaria fortaleza presupuestaria y funcional.

Contar con el apoyo de la Junta para este fortalecimiento va a permitir desarrollar el potencial de una institución como la Defensoría en cuanto a su capacidad de articulación, de tender puentes, escuchar, identificar con otros desafíos y construir colectivamente con el compromiso de aportar, desde su lugar particular, a la convivencia democrática.

Defensora del Vecino de Montevideo



Dra. A.S. Ana Agostino