

# Plan Estratégico 2015 – 2019

# ***INDICE***

<b><i>I.</i></b>	<b><i><u>Antecedentes</u></i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>II.</i></b>	<b><i><u>Visión</u></i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>III.</i></b>	<b><i><u>Misión</u></i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>IV.</i></b>	<b><i><u>Valores</u></i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>V.</i></b>	<b><i><u>Principios de actuación</u></i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>VI.</i></b>	<b><i><u>Estrategias</u></i></b>	<b><i>4</i></b>
<b><i>VII.</i></b>	<b><i><u>Temas priorizados</u></i></b>	<b><i>4</i></b>
<b><i>VIII.</i></b>	<b><i><u>Objetivos 2015 – 2019</u></i></b>	<b><i>14</i></b>

**DEFENSORÍA DEL VECINO DE MONTEVIDEO**  
**PLAN ESTRATÉGICO 2015- 2019**

**I. Antecedentes**

La Defensoría del Vecino de Montevideo comenzó a funcionar en diciembre de 2006 y su primer plan estratégico abarcó el período 2007-2008. En el año 2009 se elaboró el segundo plan estratégico que incorporó los múltiples aprendizajes de ese primer bienio. Este plan se propuso para el período 2009-2012. El año 2013 fue un año de transición que culminó con la elección de una nueva persona como titular de la Defensoría votada por la Junta Departamental en mayo de 2014 quien asumió en junio del mismo año. En el segundo semestre del año se revisó dicho plan estableciéndose un plan de trabajo para el año y definiéndose prioridades que orientan la elaboración del presente plan para el período 2015-2019.

**II. Visión**

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

**III. Misión**

Promover el respeto de los derechos humanos dentro del Departamento, el mejor cumplimiento de los servicios departamentales y/o municipales y el logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión del gobierno departamental, respondiendo de manera ágil a los asuntos planteados por la ciudadanía, participando y promoviendo espacios de articulación, y aportando en la identificación y tratamiento de diversas temáticas que hacen a la agenda del gobierno departamental y de los gobiernos municipales.

**IV. Valores**

En su actuación, la DVM está guiada por una serie de valores que dan sentido a su actuación al servicio de las personas que habitan en Montevideo: hospitalidad; promoción de los Derechos Humanos; sustentabilidad; equidad; promoción de la diversidad y la no discriminación.

**V. Principios de actuación**

- a) Legalidad, objetividad y transparencia.
- b) Buena fe
- c) Igualdad de trato y ausencia de discriminación
- d) Imparcialidad e independencia.
- e) Confidencialidad y reserva.
- f) Celeridad y simplicidad.

- g) Colaboración.
- h) Participación ciudadana.
- i) Respeto al medio ambiente.
- j) Compromiso, motivación y cortesía.

## **VI. Estrategias**

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

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

## **VII. Temas priorizados**

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

### **1. Convivencia**

Desde la creación de la DVM los asuntos que ingresan asociados a situaciones de conflicto derivados de la convivencia entre vecinos y vecinas han ocupado un lugar importante en el total de consultas y reclamos. En los últimos años se aprecia un aumento sostenido en el número de este tipo de consultas, a tal punto que en el año 2013, las diversas solicitudes llegadas a la Defensoría sobre esta temática representaron

el 52,4% del total de los casos recibidos. En lo que respecta al año 2014 este porcentaje se elevó a más del 60%. Si bien muchas situaciones se ingresan por otra temática, tales como contaminación acústica, animales, aguas servidas u otros, la temática de fondo tiene que ver con cómo hacemos uso del espacio compartido, la consideración o no del impacto que nuestras conductas tendrán en el entorno, tanto sobre las personas que lo comparten como sobre la propia naturaleza y el medio ambiente.

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

Art. 29 de la Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>1</sup>:

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

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

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

## **2. Contaminación Acústica**

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

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

*En general*, el tratamiento de la contaminación acústica en el marco de las políticas del gobierno departamental y los gobiernos municipales de Montevideo, requiere de

---

<sup>1</sup> [http://www.un.org/es/documents/udhr/index\\_print.shtml](http://www.un.org/es/documents/udhr/index_print.shtml)

actuaciones en distintas dimensiones, según se pudo diagnosticar claramente en el año 2012 con el diseño de un Árbol de Problemas y su respectivo Árbol de Objetivos, ambos presentados a autoridades de la IM integrados en el informe anual respectivo. Estas dimensiones son:

- Marco Normativo, poco garantista para la ciudadanía.
- Trámites de autorizaciones departamentales y municipales, que facilitan incumplimientos de empresas.
- Controles de actividad, poco eficaces

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

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

La DVM entiende que los locales de esparcimiento nocturno ofrecen oportunidades de entretenimiento a un sector importante de la población, así como oportunidades laborales, de desarrollo empresarial y de atracción turística, actividad que plantea desafíos asociados a la diversidad de derechos que confluyen en el espacio público. En ese sentido, consideramos que la situación planteada tiene que ver con los desafíos de la convivencia y la búsqueda de soluciones que contemplen los diversos intereses, derechos y deberes, lo que no será posible de no resolverse esta problemática reconocida como el **ruido social**.

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

### **3. Fincas Abandonadas**

El abandono de inmuebles en las centralidades de la ciudad de Montevideo, ha sido objeto de análisis e intervención de la DVM desde fines del año 2009, cuando a partir de denuncias de vecinos y vecinas por problemas de inseguridad e insalubridad

generada por éstos, se procedió a la convocatoria y creación del Grupo Interinstitucional Fincas Abandonadas (IM, MVOTMA, INAU, MIDES, MUNICIPIOS B y C) el que ha funcionado en forma ininterrumpida por 6 años.

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

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

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

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

#### **4. Residuos - Limpieza**

En lo que respecta a la limpieza de la ciudad de Montevideo, la Defensoría del Vecino considera fundamental contribuir al ejercicio activo de los derechos humanos vinculados a vivir en un hábitat amigable no contaminado. Esta perspectiva se enmarca en el concepto integrador del derecho a la ciudad, reconociendo no sólo la responsabilidad del gobierno departamental y los gobiernos municipales como garantes de un medio ambiente sano y de los derechos a la salud y a la vida de los habitantes<sup>2</sup>, sino también la responsabilidad de los vecinos y vecinas en cuanto a la limpieza y al

---

<sup>2</sup> Informe anual 2013, Defensoría del Vecino de Montevideo.

manejo adecuado de los residuos que producen, al mantenimiento en condiciones de higiene y salubridad de su hábitat, al respeto y cuidado del equipamiento urbano. Es prioritario que estas responsabilidades operen de forma conjunta para garantizar en toda su extensión el derecho a una ciudad limpia, libre de focos insalubres, procurando un medio ambiente más saludable para todos/as.

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

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

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

### **Basurales endémicos**

La persistencia de basurales endémicos es una problemática relevante en algunas zonas, en particular de los Municipios A, G, D, F y con más baja presencia en el E. Estas situaciones son atendidas por el gobierno departamental a través de la División Limpieza dependiente del Departamento de Desarrollo Ambiental y en ocasiones cuentan con colaboración del gobierno municipal. A pesar de intervenciones periódicas con frecuencia los basurales vuelven a formarse en pocos días, por una inadecuada gestión de los residuos por parte de industrias, comercios y vecinos/as del entorno, por tanto es necesaria la aplicación de estrategias que reviertan definitivamente este tipo de situaciones.

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

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



## Contenedores

Al 12 de agosto de 2014 y según información brindada por el Director del Departamento de Desarrollo Ambiental y su asesora jurídica, existen en Montevideo 9.773 contenedores colocados en 96 circuitos de recolección en todo Montevideo, los que generan al momento del diseño de este Plan, 4.000 solicitudes de rotación, un 40% del mobiliario urbano en territorio. (información a través del SPAA, Servicio de Planificación Administración y Apoyo)

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

- Aplicar un sistema de rotación de contenedores. (experiencia en CCZ 4).
- Mejorar y profundizar la limpieza regular de los contenedores.

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

## 5. Saneamiento

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

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

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

instalaciones sanitarias internas (elementos de canalización de desagües) también se registra en estos casos.

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

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

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

## **6. Ferias Vecinales**

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

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

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

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

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

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

## **7. Migración**

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

En la actualidad nuestro país está recibiendo flujos migratorios provenientes principalmente de América Latina así como de uruguayo/as que retornan. El fenómeno se está visibilizando cada vez más en nuestra ciudad, se ve en la cotidianeidad, en los medios de comunicación, en espacios de debate académico, etc. También se hace visible a través de situaciones que han llegado a la DVM vinculadas con dificultades en la convivencia que en algunos casos han generado resistencias y actitudes discriminatorias. Estas situaciones han llevado al relacionamiento de la DVM con otros actores involucrados con la temática migración, con los que se ha intercambiado

información, visiones e ideas, buscando trabajar en común para una mejor comprensión y con el objetivo de encontrar caminos para su resolución. Se parte de la visión de las migraciones como diálogo intercultural, de la valoración de la diversidad cultural, y de la voluntad de contribuir a la construcción de una sociedad con igualdad de derechos y al establecimiento de relaciones interculturales armoniosas.

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

## **8. Animales**

La Ley N° 18.471 sobre Tenencia Responsable de Animales ha encontrado serias dificultades para responder a la demanda que tal problemática encuentra. El ingreso de asuntos sobre molestias causadas por animales en la ciudad de Montevideo ha sido una constante en la historia de la DVM, constituyéndose en el año 2014 en un total de 93 de los 916 asuntos ingresados (más del 10%).

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

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

<i><b>Tema</b></i>	<i><b>Estrategia</b></i>	<i><b>Producto</b></i>
1. Convivencia	Mediación: - Capacitación - Uso de herramientas de mediación en la gestión de asuntos	Red de mediadore/as comunitario/as Resolución más ágil de reclamos Materiales informativos y de difusión
1. Contaminación acústica (en particular asociada a ruido social)	- Mantener el trabajo en el marco del Convenio de Nocturnidad - Promover un ámbito de coordinación interna de distintos servicios de la IM y los municipios - Mesas de diálogo con actores involucrados	Nueva normativa Acuerdos sobre nuevas modalidades de uso del espacio público asociado a lugares de esparcimiento nocturno
2. Fincas abandonadas	- Continuidad del grupo Interinstitucional de Fincas Abandonadas - Promoción de Proyecto de Ley de Declaración Judicial de Abandono - Investigación (CSIC) - Asesoramiento para la extensión de la estrategia al resto del país.	Programa Inclusión Social y Recuperación de fincas abandonadas en áreas centrales de Montevideo Investigación a Municipio CH.
•Residuos: basurales •contenedores	- Promoción de buenas prácticas - Interinstitucionalidad; intervención urbana - Dar continuidad a propuesta de rotación de contenedores	Mayor compromiso de la ciudadanía. Recuperación de espacios públicos Rotación de contenedores en determinados territorios de Montevideo.
3. Saneamiento	- Profundizar el conocimiento de la temática - Articular con varios actores en la búsqueda de soluciones alternativas	Mayor conocimiento sobre las causas de la problemática y posibles propuestas de solución
4. Ferias vecinales	Dar continuidad a la estrategia del grupo de trabajo	Acuerdos específicos para la normativa y el funcionamiento de las ferias
5. Migración	- Profundizar el conocimiento de la temática - Articular con varios actores en la búsqueda de soluciones alternativas (entre otros, convenio con Facultad de Humanidades, Antropología)	Publicación
6. Animales	Visibilización de la temática para su abordaje a nivel departamental	Mayor presencia de la temática en el debate público

### **VIII. Objetivos 2015-2019**

*Objetivo 1: Aportar a la definición y mejor cumplimiento de las políticas públicas del departamento. (Aporte a la gestión departamental)*

En el marco de este objetivo se priorizan las alianzas y articulaciones que le permitan a la Defensoría cumplir con su tarea, afianzando la capacidad de propuesta para la mejora de las políticas del departamento.

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

En este período la DVM se propone consolidar un equipo propio, guiado en su actuación por un protocolo que le otorgue mayor celeridad y transparencia a todas sus acciones, con las condiciones técnicas, profesionales y de infraestructura apropiadas para el desarrollo de sus tareas.

*Objetivo 3: Promover y capacitar en derechos humanos, en coordinación con diversos actores públicos y privados. (Promoción de derechos)*

La promoción y educación en derechos humanos es una actividad transversal de la Defensoría. Esta se propone para el período aportar a una creciente incorporación de esta perspectiva en todas las temáticas vinculadas con la gestión departamental. Como parte de este objetivo se incluye la transversalidad de la perspectiva de género, que al culminar el período debería estar totalmente incorporada en todas las acciones y manifestaciones de la Institución.

*Objetivo 4: Consolidar a la DVM como institución referente a nivel departamental en la defensa y promoción de Derechos Humanos. (Consolidación como institución de derechos)*

Este objetivo procura aportar al conocimiento sobre el rol de las Defensorías como instituciones de Derechos Humanos en el sistema democrático y visibilizar la tarea y aportes de la DVM en ese marco.

<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
<b>Objetivo 1: Aportar a la definición y mejor cumplimiento de las políticas públicas del departamento</b>	<p><b>1.1.</b> Consolidar procesos de articulación y coordinación más eficientes con el gobierno departamental y con los gobiernos municipales.</p> <p><b>1.2.</b> Aportar propuestas para la actualización o adopción de normativa departamental.</p>
<b>Objetivo 2: Desarrollar una gestión caracterizada por procesos de funcionamiento dinámicos, flexibles, eficientes y personalizados, que den respuestas a las demandas de los vecinos y vecinas de Montevideo</b>	<p><b>2.1.</b> Fortalecer la estructura presupuestaria y de recursos humanos de la Defensoría del Vecino.</p> <p><b>2.2.</b> Mejorar la actuación defensorial.</p> <p><b>2.3.</b> Realizar gestiones para mejorar las condiciones edilicias y de equipamiento en consonancia con la diversificación de acciones y aumento de personal.</p> <p><b>2.4.</b> Avanzar en el proceso de planificación estratégica y rendición de cuentas durante el período 2015-2019</p>
<b>Objetivo 3: Promover y capacitar en derechos humanos, en coordinación con diversos actores públicos y privados.</b>	<p><b>3.1.</b> Aportar a la incorporación de la perspectiva de derechos en relación con la temática departamental y municipal.</p> <p><b>3.2.</b> Diseñar y desarrollar un Programa de Mediación Comunitaria como herramienta facilitadora para la convivencia.</p> <p><b>3.3.</b> Transversalizar la perspectiva de género en todas las acciones y manifestaciones de la Institución.</p>
<b>Objetivo 4: Consolidar a la DVM como institución referente a nivel departamental en la defensa y promoción de Derechos Humanos</b>	<p><b>4.1.</b> Consolidar ámbitos de articulación y coordinación con una amplia red de instituciones públicas y privadas.</p> <p><b>4.2.</b> Sostener y acrecentar ámbitos de cooperación nacional e internacional para el fortalecimiento de la Defensoría y de las Instituciones Ombudsman/Defensorías del Pueblo en general.</p> <p><b>4.3.</b> Fortalecer la presencia de la DVM en el ámbito público.</p>

**Plan 2015-2019**

<b>Objetivo 1:</b>			
<b>Aportar a la definición y mejor cumplimiento de las políticas públicas del departamento</b>			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
<b>1.1.</b> Consolidar procesos de articulación y coordinación más eficientes con el gobierno departamental y con los gobiernos municipales.	<b>1.1.1.</b> Mantener una articulación permanente con Presidencia, Mesa de la Corporación y Comisiones Temáticas de la Junta Departamental de Montevideo.	-Reuniones periódicas -Presentación de temáticas concretas e informes ante comisiones -Iniciativas conjuntas y articulaciones en torno a temáticas de interés común. -Participación en actividades organizadas por la Junta Departamental. -Presentación de informes anuales.	-Mejora en los procesos de articulación y coordinación con la Junta Departamental.
	<b>1.1.2.</b> Consolidar canales eficientes de articulación, negociación y construcción interinstitucional con las autoridades de la Administración departamental y municipal	- Reuniones periódicas y espacios de intercambio -Participación en actividades organizadas por la IM, los municipios y los Concejos Vecinales. -Presentación de sugerencias y recomendaciones. -Co-organización de actividades. -Instalación de grupos de trabajo	-Mejora en los procesos de articulación y coordinación con los distintos niveles del gobierno departamental y concejos vecinales.
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
<b>1.2.</b> Aportar propuestas para la mejora de la gestión departamental y para la actualización o adopción de normativa departamental.	<b>1.2.1.</b> Realizar aportes para la mejora de la gestión	Reuniones periódicas y espacios de intercambio -Participación en actividades organizadas por la IM, los municipios y los Concejos Vecinales. -Presentación de sugerencias y recomendaciones. -Co-organización de actividades. -Instalación de grupos de trabajo	-Insumos para la mejora de la administración departamental y municipal.



	<b>1.2.2.</b> Consolidar el trabajo de elaboración de propuestas normativas en articulación con la comisión de legislación y otros actores.	-Procesos de análisis e investigación. -Articulación con actores especialistas en determinadas materias. -Posicionamiento público de las temáticas trabajadas. -Elaboración de propuestas.	-Insumos para la legislación y actuaciones de la Junta Departamental.
<b>Objetivo 2:</b> <i>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</i>			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
<b>2.1.</b> Fortalecer la estructura presupuestaria y de recursos humanos de la Defensoría del Vecino.	<b>2.1.1.</b> Elaboración y presentación de propuesta con requerimientos de recursos y personal necesarios para el funcionamiento eficiente y profesional de la Defensoría del Vecino de Montevideo.	-Desarrollo de consultoría como aporte a la elaboración de propuesta sobre institucionalidad de la DVM. -Definición de una propuesta sobre la institucionalidad. -Reuniones con autoridades competentes (JDM e IM).	-Propuesta sobre la institucionalidad, recursos y personal necesarios para el funcionamiento eficiente y profesional de la Defensoría del Vecino de Montevideo presentada ante el Ejecutivo y la Junta Departamental
	<b>2.1.2.</b> Incorporar un equipo técnico estable a la DVM.	-Presentación de propuesta ante Ejecutivo y Legislativo departamental -Solicitudes de pases en comisión -Solicitud de pasantes y becarios -Contrataciones	-La Defensoría cuenta con un equipo permanente
	<b>2.1.3.</b> Consolidar al equipo en su funcionamiento (comunicación interna, coordinaciones, integración, capacitación)	-Reuniones regulares de equipo -Capacitaciones a demanda -Capacitación permanente en Derechos Humanos para el conjunto del equipo -Acciones en conjunto para mutuo aprendizaje -Evaluaciones periódicas.	- Mejor distribución de tareas con mejor respuesta a la demanda y mejor calidad del trabajo. -Buen clima laboral y aprendizajes

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
2.2. Mejorar la actuación defensorial.	2.2.1. Avanzar en diseño de Protocolo de actuación defensorial	-Consulta de materiales de avance elaborados en la Defensoría -Elaboración de propuestas e instancias de consulta e intercambios en el equipo -Elaboración de documento final a ser validado. -Implementación de período de prueba. -Validación y documento final.	-Protocolo de actuación defensorial
	2.2.2. Mejorar el sistema de Información de la Defensoría (informático) y capacitar al conjunto del equipo en su uso	-Actualización del SID incorporando nuevas herramientas -Capacitación de nuevos recursos humanos en el uso de la herramienta y actualización para funcionario/as - Avanzar en la cesión de derechos de autor del SID a favor de la DVM.	-Uso optimizado del SID
	2.2.3. Fortalecer el Área de Admisión	- Atención continua de asuntos ingresados -Coordinación de esta área por parte de un recurso humano -Capacitación de nuevos integrantes del Área. - Acompañamiento a pasantes dedicados/as a esta área en el manejo y atención de los nuevos asuntos - Actualización permanente de las herramientas de consultas frecuentes	-Atención adecuada a la ciudadanía.
	2.2.4. Fortalecer el Área de gestión	- Atención continua de asuntos ingresados. -Fortalecimiento del equipo del área - Instancias de intercambio y análisis de casos - Investigación y articulación por nuevas temáticas - Entrevistas con reclamantes y coordinaciones interinstitucionales para la gestión - Visitas de constatación del reclamo.	-Atención adecuada a la ciudadanía.

	<b>2.2.5.</b> Fortalecer la dimensión comunitaria como metodología de trabajo para la gestión del reclamo.	- Intervenciones comunitarias -Avance en la definición metodológica y en la incorporación de nuevas metodologías de intervención	-Metodología de intervención fortalecida con mejor atención a la ciudadanía.
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
<b>2.3.</b> Realizar gestiones para mejorar las condiciones edilicias y de equipamiento en consonancia con la diversificación de acciones y aumento de personal.	<b>2.3.1.</b> Concretar mejoras en las instalaciones actuales del inmueble y del equipamiento necesario para un adecuado funcionamiento.	-Coordinación con servicios de la Junta Departamental -Adquisición y mantenimiento de insumos necesarios para la tarea.	-Mejores condiciones laborales y de atención a la ciudadanía
	<b>2.3.2.</b> Avance hacia la expropiación del inmueble donde funciona la Defensoría y reforma para mejor funcionamiento	-Seguimiento del expediente de expropiación del inmueble donde funciona la Defensoría con los organismos competentes. -Coordinación con la JDM para la reforma proyectada.	
	<b>2.3.3.</b> Incorporar recursos humanos con responsabilidad en el cumplimiento de este objetivo	-Solicitud de becario/a de Arquitectura y asignación de responsabilidades.	
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
<b>2.4.</b> Avanzar en el proceso de planificación estratégica y rendición de cuentas durante el período 2015-2019	<b>2.4.1.</b> Elaborar y presentar informes anuales	-Reuniones de equipo -Espacios de supervisión y coordinación general. -Redacción del informe. -Presentación de cada informe frente a la JDM - Presentación pública de informes anuales. -Difusión y distribución de informes anuales.	- Informes Anuales  - Plan estratégico 2015-2019  -POAS anuales
	<b>2.4.2.</b> Elaborar el plan estratégico para el período 2015-	- Reuniones de equipo y jornadas de planificación -Exploración de líneas de financiamiento	-Proyectos específicos

	2019		
	2.4.3. Evaluar periódicamente y elaborar los POAS para cada año	Reuniones de equipo y jornadas de planificación	-Nueva estructura institucional
	2.4.4. Definir reestructura institucional	Reuniones de equipo y jornadas de planificación	
<b>Objetivo 3:</b>			
<b>Promover y capacitar en derechos humanos, en coordinación con diversos actores públicos y privados.</b>			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
3.1. Aportar a la incorporación de la perspectiva de derechos en relación con la temática departamental y municipal.	3.1.1. Generar ámbitos de difusión, promoción y debate.	-Reuniones con vecinos/as, concejos vecinales, etc. -Presentaciones institucionales con énfasis en la perspectiva de Derechos -Articulación con centros educativos/estudiantes	-Mayor conocimiento de diversos actores y de la ciudadanía en general sobre la perspectiva de derechos.
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
3.2. Diseñar y desarrollar un Programa de Mediación Comunitaria como herramienta facilitadora para la convivencia.	3.2.1. Capacitación en mediación comunitaria.	-Presentación de proyectos en torno a mediación comunitaria - Cursos de formación en mediación comunitaria y derechos humanos.	-Concejales vecinales, funcionario/as departamentales y municipales, funcionario/as de la DVM y otros actores con capacitación en mediación comunitaria.
	3.2.2. Desarrollo de la herramienta de mediación comunitaria para la gestión de asuntos.	-Reuniones y articulaciones para el diseño e instalación del Programa. -Prácticas de mediación comunitaria -Actividad de presentación de la experiencia.	-Experiencia piloto: prácticas de mediación en Municipio B

	<p><b>3.2.3.</b> Establecimiento de un equipo de mediadores y mediadoras comunitario/as asociado/as a la gestión de la demanda de la DVM.</p>	<p>-Elaboración de una base de datos que identifique potenciales espacios de mediación en territorio y de un registro de mediadores/as. (selección y actualización continua).</p> <p>- Reuniones y articulaciones para la conformación, coordinación y seguimiento del equipo de mediadores/as asociados/as a la DVM.</p> <p>-Actividad de presentación del Programa de Mediación Comunitaria de la DVM.</p>	<p>-Red de Mediadore/as comunitario/as asociada a la DVM.</p> <p>-Resolución de demandas asociadas a problemas de convivencia</p>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
<p><b>3.3.</b> Transversalizar la perspectiva de género en todas las acciones y manifestaciones de la Institución.</p>	<p><b>3.3.1.</b> Promoción de la incorporación de la PG en los valores, principios y actitudes, a fin de disminuir y/o erradicar actitudes discriminatorias tanto en las relaciones interpersonales del equipo como en calidad de atención de los servicios.</p>	<p>-Instalar el concepto de relacionamiento no discriminatorio ni con violencia de género en el relacionamiento interno y en la atención a servicios.</p> <p>-Diseñar e implementar un programa de sensibilización y capacitación para la totalidad del personal para la inclusión de la PG en el relacionamiento interno y funciones.</p>	<p>Permanente reflexión y avances hacia la superación de actitudes sexistas y discriminatorias.</p> <p>El equipo incorpora la PG en el manejo de relaciones interpersonales y atención de servicios.</p> <p>Los servicios se brindan con calidad y calidez.</p>
	<p><b>3.3.2.</b> Integración de la perspectiva de género en las estrategias internas de la gestión institucional, mejorando las herramientas de planificación, gestión y evaluación</p>	<p>-Revisión de estructura y organigrama general, designación de roles y funciones específicas, no disminuyendo la incorporación de mujeres en tareas de mayor responsabilidad y decisión.</p> <p>-Integración de la PG en los Planes Estratégicos trascendiendo el lenguaje inclusivo.</p> <p>-Diseño y planificación de un sistema de evaluación y monitoreo que pueda verificar la incorporación de</p>	<p>Mujeres con roles y funciones designadas de relevancia.</p> <p>El Plan Estratégico incorpora la PG como eje transversal.</p> <p>La DVM cuenta con un plan de evaluación y monitoreo con PG.</p> <p>La DVM cuenta con un Protocolo de</p>

		<p>la perspectiva de género en la gestión institucional, trascendiendo el lenguaje inclusivo y el clima de trabajo</p> <p>-Integración de la perspectiva de género en el Protocolo institucional.</p>	actuación con PG.
	<p><b>3.3.3.</b>          Coordinar con instituciones y organismos locales y nacionales referentes para la implementación de la política, potenciando buenas prácticas y recursos disponibles para su ejecución.</p>	<p>- Presentar el Plan de Transversalización a la JDM.</p> <p>-Potenciación de estrategias y recursos con instituciones del territorio que trabajan en la institucionalización de la perspectiva de género.</p>	La DVM se ve potenciada por la cooperación interinstitucional para la transversalización de la PG.

**Objetivo 4:****Consolidar a la Defensoría como institución referente a nivel departamental en la defensa y promoción de Derechos Humanos**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>
<b>4.1.</b> Consolidar ámbitos de articulación y coordinación con una amplia red de instituciones públicas y privadas.	<b>4.1.1.</b> Generar y/o participar de espacios de coordinación interinstitucional, tanto a nivel público como privado, académico, empresarial y de las organizaciones sociales para el tratamiento y resolución de problemáticas específicas.	-Coordinación de Grupo Interinstitucional de Fincas Abandonadas. -Convocar y/o participar de espacios de encuentro, análisis y resolución en torno a las temáticas priorizadas.	-Convenios de cooperación -Acciones concretas orientadas a resolución de problemas.
	<b>4.1.2.</b> Aportar al debate público de aquellos temas priorizados por la Defensoría, y temas demandados en los que la DVM tenga aportes específicos para realizar.	-Investigar y profundizar en torno a las temáticas priorizadas. - Presentación pública de investigaciones. -Presentación de temas en entrevistas de prensa	-Publicaciones -Mayor conocimiento público de determinadas temáticas -Resultados de investigaciones.
	<b>4.1.3.</b> Generar acuerdos y convenios con instituciones u organizaciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, que aporten al fortalecimiento institucional y a la promoción de la perspectiva de derechos	-Articulación y organización conjunta de actividades con diversos organismos. -Acuerdos de cooperación de diverso alcance	-Convenios firmados. - Acciones concretas implementadas

<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Metas</i>	<i>Actividades</i>	<i>Resultado</i>
<b>4.2.</b> Sostener y acrecentar ámbitos de cooperación nacional e internacional para el fortalecimiento de la Defensoría y de las Instituciones Ombudsman en general.	<b>4.2.1.</b> Continuar con la integración en redes y ámbitos internacionales.	- Participación en encuentros con otras Defensorías de la región. -Participación en actividades de FIO e ILO. -Coordinación de la Región Cono Sur de la Red de Defensorías de Mujeres de FIO	Fortalecimiento de capacidades institucionales y técnicas para la promoción de los DD.HH.
	<b>4.2.2.</b> Aportar al debate sobre el rol de las instituciones Ombudsman en la construcción de una cultura de derechos humanos	-Articulación con ILO y Defensorías de Argentina en la preparación de un encuentro sobre la temática -Presentación de propuesta ante organismos de cooperación -Organización de encuentros de debate en torno al rol y aporte de las Defensorías locales	-Encuentros sobre rol y aporte de defensorías locales con participación de representantes de todos los departamentos de Uruguay. -Debate público en torno a la temática -Publicaciones sobre la temática.
	<b>4.2.3.</b> Identificar apoyos que permitan la implementación de acciones que fortalezcan a la Defensoría como institución de DDHH.	- Presentación de proyectos	Fortalecimiento de capacidades institucionales y técnicas para la promoción de los DD.HH.



<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Metas</i>	<i>Actividades</i>	<i>Resultado</i>
4.3. Fortalecer la presencia de la Defensoría en el ámbito público	4.3.1. Fortalecer el área de comunicación de la DVM.	-Diseño de plan de comunicación. -Presentaciones e intercambio con el equipo.	Plan de comunicación 2015-2019
	4.3.2. Desarrollar iniciativas de comunicación o sensibilización en coordinación con otras organizaciones locales, nacionales e internacionales.	-Gestión de herramientas técnicas específicas para comunicar los resultados de la gestión institucional: gestión de prensa, página web institucional, blog, facebook, twitter, etc.	Mejora de la comunicación institucional
	4.3.3. Incrementar la presencia de la DVM en eventos de interés de la agenda nacional y departamental.	-Participación y presentación de ponencias en actividades públicas y privadas	Mayor presencia pública de la DVM