

Informe Anual 2025 - 2026

Fecha de creación

09/07/2026

Tipo de publicación

Informes

Resumen

Este documento permite conocer el desempeño institucional y los retos afrontados por la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo en el periodo 2025-2026.

Equipo de la Defensoría

Titular

Mateo Daniel Arbulo (junio 2024 - junio 2029)

Equipo Técnico

Lic. T. S. Fidel Russo (2024 - marzo 2026)

Lic. T. S. Pablo Graña (2024 - a la fecha)

Lic. T. S. Verónica Halich (2024 - a la fecha)

Estudiante Ing. Valentín Laguna (2025 - a la fecha)

Téc. Com. Soc. Ana Belén Ramos (2025 - a la fecha)

Ed. Social Gustavo Rotunno (2026 - a la fecha)

Pasantes Universidad del Trabajo del Uruguay (UTU)

Romina Lemos (2024 - mayo 2026)

Camila Alvarado (2024 - mayo 2026)

Alex Gaspar (2025 - a la fecha)

Luna Amaral (2025 - a la fecha)

Narela Moreira (2026 - a la fecha)

Candelaria Casiano (2026 - a la fecha)

Pasantes Universidad de la República (Udelar)

Giuliana Márquez (2024- febrero 2026)

Loana Méndez (2025 - a la fecha)

Giuliana Rodríguez (2025 - a la fecha)

Franco Techera (2025 - a la fecha)

Universidad Internacional de Valencia (VIU)

Máster Universitario en Mediación y Gestión del Conflicto

Área de Mediación Comunitaria Pasante Lic. Mariana Lens (octubre de 2025 - marzo de 2026)

Equipo de Redacción

Soc. Daniel Arbulo

Lic. T.S Pablo Graña

Lic. T.S Verónica Halich

Ed. Social Gustavo Rotunno

Téc. Com. Soc. Ana Belén Ramos

Pasante de comunicación Loana Méndez

Pasante de trabajo social Giuliana Rodríguez

Colaboradora Lic. Mariana Lens

Presentación

19 AÑOS DE LA DEFENSORÍA

Este informe recoge las actuaciones entre los meses de junio de 2025 y junio de 2026. Incluye información estadística sobre los asuntos abordados por la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo (DVVM) de forma directa, así como una síntesis de las temáticas tratadas colectivamente. El abordaje de asuntos individuales continúa creciendo, impulsado por dos acciones ya consolidadas, por un lado la visita a los territorios —más de 50 barrios visitados— y, por otro, la puesta en funcionamiento del sitio web de la Defensoría, una herramienta valiosa para acercar a la institución a los problemas cotidianos de la gente.

El trabajo en territorio permite conocer de cerca las preocupaciones y necesidades de vecinas y vecinos. Asimismo, pone de manifiesto una dificultad cada vez más frecuente para acceder a respuestas claras y oportunas por parte de las instituciones. Esto plantea el desafío de acercar las políticas públicas a la vida cotidiana de las personas, fortalecer los espacios de participación y garantizar un mejor acceso a los derechos.

Existen situaciones de tal complejidad que no pueden ser abordadas únicamente desde una ventanilla, un municipio o un área específica de la Intendencia. Algunas respuestas continúan llegando meses después de formuladas las demandas, aun cuando refieren a aspectos concretos que, de mantenerse sin solución, afectan significativamente la vida comunitaria, como arreglos demorados, ubicación de contenedores o situaciones vinculadas al tránsito. La respuesta “no es en esta oficina” sigue siendo frecuente ante determinados temas, pese a que existen condiciones materiales y tecnológicas para que el ingreso, el seguimiento y la resolución de los asuntos sean más cercanas a los vecinos y vecinas. Desde la Defensoría entendemos que hoy existen herramientas que permitirían reducir considerablemente algunos tiempos de respuesta y, al mismo tiempo, garantizar un seguimiento transparente por parte de la ciudadanía.

La Defensoría es una institución de protección y defensa de los derechos humanos de las personas que habitan el territorio. En ese marco, continuamos dando seguimiento a algunas temáticas de interés comunitario, como las personas sin hogar, el derecho a la salud —con énfasis en salud mental—, el derecho a una vivienda adecuada, a un ambiente limpio, sano y sostenible, a un transporte público accesible y de calidad, y las infancias y sus derechos.

En las actividades cotidianas, dialogan las dos funciones principales de la Defensoría: contribuir a la mejora de la gestión y a la defensa de los derechos. En definitiva, aquellos aspectos que contribuyen a la calidad de vida y a la convivencia en comunidad favorecen el pleno goce de los derechos, mientras que aquellos que los limitan afectan su ejercicio efectivo.

El conflicto es parte de la vida en comunidad. Ocultarlo sólo profundiza las dificultades. Ponerlo de relieve, analizar su origen, conocer los intereses de las partes, son parte del trabajo que llevamos adelante. La mediación y la resolución alternativa de conflictos continúan siendo una guía de acción, que esperamos consolidar y profundizar mediante acuerdos interinstitucionales.

Actualmente se dispone de una lista de prelación conformada por 10 especialistas en mediación comunitaria. Esta lista permitirá abordar, en los próximos meses, conflictos comunitarios de forma ordenada y en coordinación con otras instituciones. Se trata de un avance para la Defensoría, que además contribuye a fortalecer las acciones con otros organismos.

La capacitación permanente de nuestro equipo es fundamental. Sin embargo, la Defensoría continúa sin contar con un equipo estable. En este sentido, las dilaciones —cuando no las negativas expresas— ponen en cuestión la propia existencia de la Defensoría o su independencia técnica. La elaboración de protocolos ayuda a mitigar esa debilidad, pero no es suficiente. La curva de aprendizaje asociada a los nuevos ingresos, sumada a un alto nivel de rotación, afecta la calidad de nuestro trabajo.

La transparencia en la gestión de la Defensoría es fundamental. Por ello, los informes intermedios, así como la apertura a evaluaciones y auditorías constituyen una práctica permanente.

En ese mismo sentido, continúa siendo un desafío fortalecer las condiciones institucionales que garanticen el ejercicio efectivo de la autonomía técnica de la Defensoría. Se mantiene la solicitud de mejora en las formas de gestión del presupuesto destinado a la Defensoría. Esta solicitud se presentó ante la Comisión de Presupuesto integrada con Asuntos Internos de la Junta. La dependencia cotidiana en materia de ejecución de fondos limita la independencia necesaria para el desarrollo de las actividades de la Defensoría.

La Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo se financia mediante el presupuesto de la Junta Departamental de Montevideo. Durante 2025 se ejecutó un total de \$13.599.600 [1]. La información relativa a su ejecución se presenta más adelante en este informe.

Se han concretado acuerdos de trabajo con áreas de la Universidad de la República que permiten abordar las temáticas de forma integral. Entre ellas, la perspectiva intergeneracional en la zona del Cerro y Casavalle, y el abordaje de aspectos vinculados a la convivencia en diversos barrios de Montevideo. Asimismo, se ha acordado con los municipios un trabajo articulado en materia de atención en territorio de la Defensoría, así como en el abordaje de conflictos comunitarios.

El foco puesto en las infancias nos ha permitido articular acciones con diversas instituciones en las que la perspectiva de derechos es fundamental. En el capítulo dedicado a la temática se presenta una síntesis de acciones acordadas que ya han

comenzado.

Desde octubre pasado, el defensor titular integra la dirección del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). El ILO es una organización que reúne a defensorías del pueblo, ombudsman e instituciones afines de América Latina, promoviendo la cooperación, la formación y el fortalecimiento de las instituciones dedicadas a la protección de derechos.

El vínculo con las diversas áreas de la Intendencia y los municipios, así como con centros educativos, servicios de salud, el Ministerio del interior, la Agencia Nacional de Vivienda, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), la Junta Nacional de Drogas (JND) y otros organismos, ha permitido abordar distintas temáticas para contribuir a la atención de las necesidades de la población y a la búsqueda de soluciones a sus planteos.

Por segundo año consecutivo, la DVVM realiza una consulta pública en la plataforma de participación ciudadana de AGESIC. En esta oportunidad, la consulta estuvo referida al transporte público. Asimismo, se avanza en actividades orientadas a presentar, ante la Junta Departamental de Montevideo, una propuesta de actualización normativa de los derechos de las usuarias y usuarios del transporte público. En el marco de este proceso participativo de consulta, se recibieron aportes de 504 personas.

Entre junio de 2025 y junio de 2026, la Defensoría solicitó participar en distintas comisiones de la Junta Departamental de Montevideo, a saber, en la Comisión de Medio Ambiente y Salud, para abordar la problemática de la acumulación compulsiva y contribuir al análisis de estrategias interinstitucionales para su abordaje; en la Comisión de Movilidad, para presentar el trabajo realizado por la Defensoría sobre esta temática; y en la Comisión de Presupuesto integrada con Asuntos Internos, para tratar la solicitud presupuestal presentada ante la Junta. Queda pendiente la participación en la Comisión de Derechos Humanos para abordar la temática de las personas sin hogar.

La DVVM participó además en el conversatorio “A 77 años de la Declaración Universal de Derechos Humanos: una mirada internacional, nacional y departamental”, organizado por la Junta Departamental de Montevideo en el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos. La instancia contó con la exposición del titular de la Defensoría, quien presentó el trabajo institucional y destacó su función de orientación, mediación y articulación entre los habitantes de Montevideo y los organismos del Estado.

La Defensoría es la institución encargada de la evaluación del Plan por la Diversidad Afectiva, Sexual y de Género 2026-2030, presentado por la Intendencia de Montevideo. Esta iniciativa busca fortalecer los derechos y mejorar la calidad de vida de las personas LGBTQ+ mediante políticas inclusivas en áreas como la salud, la educación, el trabajo, la vivienda y el acceso a espacios públicos libres de discriminación. El plan incorpora una perspectiva interseccional y prevé mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Participamos activamente en el seguimiento de la comisión “Volver a mi Barrio”, cuyo objetivo es contribuir a la memoria y reparación integral de la comunidad afrouruguaya afectada durante el período de terrorismo de Estado. En particular, la comisión trabaja en relación con las familias que fueron desplazadas forzosamente del conventillo Medio Mundo y del barrio Reus al Sur (Ansina) entre 1973 y 1985.

Al cierre del presente informe, continuamos colaborando activamente en el relevamiento de las familias desalojadas, poniendo a disposición una dupla de trabajadoras sociales de la institución para la elaboración de informes que contribuyan a los procesos de reparación integral.

Como parte de las instancias de reflexión institucional desarrolladas durante el período, el conversatorio de cierre de 2025 constituyó una instancia de balance y proyección institucional en la que participaron los ex defensores Fernando Rodríguez y Ana Agostino, los ex ediles Álvaro Viviano y Eduardo Pereira, la mediadora Leslie Falca y el actual titular de la Defensoría Daniel Arbulo. El intercambio permitió reflexionar sobre los principales desafíos enfrentados por la Defensoría a lo largo de sus casi veinte años de trayectoria, destacar avances impulsados durante 2025 en materia de mediación comunitaria, trabajo territorial y promoción de derechos, y proyectar los desafíos futuros de la institución. Asimismo, la actividad marcó el inicio oficial de la conmemoración de los 20 años de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, que se desarrolla durante 2026 con una agenda de actividades orientadas a fortalecer su papel en la defensa de derechos y la construcción de ciudadanía.

En diciembre del 2026, la Defensoría cumplirá 20 años de actividad. El 7 de diciembre de 2006 asumió sus funciones el primer defensor de Vecinos y Vecinas de Montevideo, Fernando Rodríguez.

Desde la presentación del informe anterior y hasta la fecha, la Defensoría ha tramitado 1.338 asuntos, registrándose un incremento del 10 % en los asuntos individuales y del 5 % en los asuntos colectivos respecto al período anterior. Asimismo, se desarrollaron 53 procesos de mediación vinculados a la convivencia y los conflictos comunitarios. Estos resultados dan cuenta de la continuidad y el fortalecimiento del trabajo de la institución durante el período.

Marco normativo y principales objetivos

Decreto N.º 30592 de 2003

Artículo 1: Institúyase al Defensor del Vecino con funciones independientes del Gobierno Departamental, sin perjuicio de las atribuidas a las Juntas Locales y Concejos Vecinales establecidas en los decretos correspondientes (Junta Departamental de Montevideo, 2003).

Artículo 2: La actuación del Defensor del Vecino deberá contribuir a promover el respeto de los derechos humanos dentro del Departamento, el mejor cumplimiento de los servicios municipales y el logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión departamental (Junta Departamental de Montevideo, 2003).

Decreto N.º 34.844 de 2013

Artículo 1: Instituir la Defensoría del Vecino con funciones independientes del Gobierno Departamental, sin perjuicio de las atribuidas a las Juntas Locales, Concejos Vecinales y Municipios establecidas en leyes y decretos correspondientes (Junta Departamental de Montevideo, 2013).

Artículo 2: La actuación de la Defensoría del Vecino deberá promover el respeto de los derechos humanos dentro del Departamento, el mejor cumplimiento de los servicios departamentales y/o municipales y el logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión del Gobierno Departamental (Junta Departamental de Montevideo, 2013).

Estos cambios realizados marcan la necesidad estratégica de institucionalizar la defensa y la promoción de los derechos de las personas que habitan Montevideo. Ese ha sido el papel de la Defensoría, a través de estrategias y programas que incluyen la promoción y la defensa de los derechos, así como su reparación cuando estos son vulnerados.

b. Lineamientos de gestión para 2025-2029

Visión

Ser una institución consolidada y reconocida por su compromiso con la promoción y defensa de los derechos humanos, la participación ciudadana y la convivencia democrática, con capacidad de incidir en las políticas públicas a partir de las demandas, preocupaciones y propuestas de las comunidades. Una Defensoría cercana a las personas, presente en los territorios y referente en la construcción de respuestas integrales a los desafíos que afectan la calidad de vida de las y los montevideanos.

Misión

Ser una herramienta para la promoción, la educación y la defensa de los derechos humanos de las vecinas y vecinos de Montevideo frente a posibles acciones u omisiones de la gestión departamental, municipal y nacional. A través de la escucha activa, la mediación comunitaria, el trabajo territorial y la articulación interinstitucional, la Defensoría procura fortalecer la transparencia, contribuir a la mejora de los servicios públicos y promover una cultura de convivencia basada en el respeto de los derechos.

La Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo se constituye como un organismo con autonomía institucional, técnica y política, orientado a contribuir al diseño y promoción de las adecuaciones necesarias para que las políticas públicas y las prácticas de la administración estén efectivamente al servicio de las garantías individuales y colectivas de la población montevideana.

Lineamientos

Continúa siendo necesario acercar las instituciones a los territorios. La experiencia de estos años nos muestra que muchas de las situaciones que preocupan a vecinas y vecinos requieren presencia, escucha y capacidad de articulación. Por ello, seguiremos fortaleciendo el trabajo territorial de la Defensoría, promoviendo espacios de encuentro en los barrios y generando instancias que permitan conocer de primera mano las realidades, demandas y desafíos de cada comunidad. La experiencia desarrollada a través del programa Barrio a Barrio reafirma la importancia de construir respuestas desde la cercanía, el diálogo y el conocimiento directo de las problemáticas que afectan a las comunidades.

Sigue ocurriendo que determinadas problemáticas exceden las competencias de una única oficina o institución. Algunas situaciones requieren respuestas coordinadas y sostenidas entre diversos actores públicos y comunitarios. En ese sentido, continuaremos impulsando la articulación con el gobierno departamental, el gobierno nacional, los municipios, las organizaciones sociales y los actores comunitarios, entendiendo que la construcción de soluciones integrales es una condición necesaria para mejorar la convivencia y garantizar derechos.

La Defensoría continuará dando seguimiento a temas que tienen repercusiones significativas en la vida cotidiana de las personas y las comunidades. Es el caso de las situaciones asociadas a la acumulación compulsiva, los procesos de mediación comunitaria en los conflictos vinculados a la convivencia, así como otras problemáticas que requieren intervenciones coordinadas y sensibles a las particularidades de cada territorio.

La experiencia acumulada confirma que muchas de estas situaciones no encuentran solución a través de respuestas aisladas o exclusivamente administrativas. Por el contrario, requieren espacios de diálogo, construcción de acuerdos y acompañamiento sostenido. Por ello, la mediación comunitaria seguirá siendo una herramienta central de trabajo, procurando consolidar y ampliar las capacidades institucionales existentes mediante acuerdos y estrategias compartidas con otros organismos e instituciones.

Entendemos que la promoción de los derechos humanos, la convivencia y la calidad de vida en Montevideo se fortalecen cuando las instituciones logran trabajar de forma cercana a las personas, presentes en los territorios y comprometidas con respuestas integrales frente a los problemas que afectan a las y los montevideanos.

c. Las líneas de acción

Institucionalidad. Acciones tendientes a dotar a la Defensoría de una mirada a largo plazo, con personal capacitado, seleccionado mediante mecanismos de ingreso públicos y transparentes, protocolos de actuación claros y convenios que permitan una mirada integral de las situaciones abordadas.

Mediación y articulación. La resolución alternativa de conflictos constituye una de las perspectivas de acción de la Defensoría. A través de su programa de mediación, aborda situaciones concretas y promueve la articulación con otras instituciones, entendiendo que esta resulta fundamental para el conocimiento cabal de las problemáticas tratadas.

Territorialidad. Esto se traduce en la llegada a más de 50 barrios durante el período informado, sin considerar en estos datos aquellos pertenecientes a los municipios B y C ni los barrios del CH ubicados antes de la avenida Luis A. de Herrera. Se trata de los 50 barrios más alejados del centro de la ciudad. A ello se suma la presencia en instancias convocadas por la Intendencia, por ejemplo, en el Plan de limpieza y en los cabildos de los municipios.

Los **procedimientos de gestión** de los asuntos que llegan a la Defensoría han sido sometidos a un proceso permanente de evaluación colectiva. Esto comprende cada una de las etapas de actuación: la atención y recepción (entrevista y escucha activa), la orientación, la vinculación con diversas áreas de la Intendencia, los municipios o el Gobierno nacional, según corresponda, así como las solicitudes de información, incluidas las copias de expedientes y los pedidos de información sobre las deficiencias detectadas.

La tarea de la Defensoría a lo largo de los años se ha caracterizado por cuatro aspectos. En primer lugar, una perspectiva de **independencia técnica**, sustentada en una **articulación institucional** que permite un abordaje integral de las temáticas y una **llegada efectiva al territorio**, todo ello desde una perspectiva de **escucha activa y transparencia en la gestión**.

Ante la falta de respuesta de la Intendencia en relación con sus competencias y deberes, la Defensoría ha utilizado la recomendación como instrumento de protección y defensa de los derechos vulnerados en los asuntos tratados.

La atención brindada por la Defensoría se caracteriza por el respeto a la identidad de los vecinos y vecinas y por el manejo adecuado de datos personales. La atención tiene carácter reservado, de conformidad con la Ley N.º 18.331, del 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP) [2]. Asimismo, de forma cotidiana se desarrollan instancias colectivas de análisis de asuntos y capacitaciones cruzadas, con el objetivo de asegurar la consistencia de las respuestas y fortalecer el análisis crítico.

GESTIÓN DE ASUNTOS

1

FORMA DE RECEPCIÓN

Correo electrónico
Formulario de la página web
Presencial
Teléfono
Visita al barrio
WhatsApp

2

ADMISIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL

-Identificar si existe vulneración de derechos.
-Consultar si la persona ya realizó el reclamo o la gestión correspondiente ante el organismo competente, según la temática planteada.

En caso de que la situación no corresponda a las competencias de la Defensoría, se orientará a la persona sobre el organismo o institución a la que debe dirigirse. En estos casos, el ingreso se registra como consulta y se archiva en el momento.

Si el caso es, efectivamente, competencia de la Defensoría, se profundiza en la información necesaria para su tratamiento. Los datos recabados son de carácter reservado y se utilizan con fines estadísticos.

Entre estos datos se solicita:

- número de cédula de identidad.
- teléfono de contacto.
- domicilio de la persona reclamante.
- dirección donde se presenta la problemática.
- número de reclamo realizado ante el organismo correspondiente.
- documentación gráfica que respalde la situación.
- Una vez recopilada la información, el asunto se ingresa al sistema y se le asigna un número de registro para su seguimiento.

3

SEGUIMIENTO

- Clasificación del asunto y asignación a la persona referente correspondiente, según la temática o el municipio involucrado.
- Estudio y análisis del asunto.
- Recopilación de la información necesaria para su evaluación, mediante solicitud de expedientes, pedidos de acceso a la información pública y/o entrevistas con equipos técnicos. (20 días + 20 días de ampliación).
- Visita al territorio.
- Coordinación de entrevistas.
- Chequeo de datos.
- Recomendaciones o sugerencias a autoridades.
- Notas.

***Se le informa a la persona reclamante que el plazo estimado para la gestión y obtención de información es de hasta 30 días.**

4

CIERRE

- Por haberse solucionado la situación planteada.
- Por falta de respuesta o interrupción de la comunicación por parte de la persona reclamante, una vez transcurrido el plazo establecido.
- Por negativa de la persona reclamante a proporcionar la información necesaria para la tramitación del caso.

El procedimiento de gestión de asuntos tiene como objetivo garantizar una atención ordenada y eficiente a las personas que presentan consultas o reclamos ante la institución.

1. Recepción del asunto:

La recepción de los asuntos puede realizarse a través de diferentes canales de atención, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales. Los medios habilitados son: correo electrónico, formulario disponible en la página web, atención presencial, llamadas telefónicas, visitas al barrio y mensajería mediante WhatsApp.

Una vez recibido el asunto, se inicia el proceso de admisión y evaluación correspondiente.

2. Admisión y evaluación inicial:

En esta etapa se analiza la situación planteada para determinar si existe una posible vulneración de derechos y verificar si el caso corresponde a las competencias de la Defensoría. Asimismo, se consulta a la persona reclamante si ya presentó un reclamo o realizó alguna gestión ante el organismo competente, de acuerdo con la naturaleza del caso.

Cuando el asunto no corresponde a las competencias de la Defensoría, se orienta a la persona sobre la institución competente o la gestión que debe realizar. En estos casos, el ingreso se registra como una consulta y se archiva.

Si el caso es competencia de la Defensoría, se recopila la información necesaria para su tratamiento. Para ello se solicita:

- Número de cédula de identidad.
- Teléfono de contacto.
- Domicilio de la persona reclamante.
- Dirección donde se presenta la problemática.
- Número de reclamo realizado ante el organismo correspondiente, si existiera.
- Documentación o evidencia gráfica que respalde la situación.

Una vez reunida toda la información, el asunto se registra en el sistema institucional y se asigna un número de registro para su seguimiento.

3. Seguimiento:

En la etapa de seguimiento se clasifica el asunto y se asigna a la persona referente, considerando la temática o el municipio involucrado.

Posteriormente, se realiza el estudio y análisis del caso, recopilando la información necesaria mediante solicitudes de expedientes, pedidos de acceso a la información pública, entrevistas con equipos técnicos y demás actuaciones pertinentes. El plazo estimado para esta etapa es de hasta 20 días.

Como parte del seguimiento también pueden efectuarse visitas al territorio, coordinación de entrevistas, verificación de datos, elaboración de recomendaciones o sugerencias dirigidas a las autoridades competentes y registro de notas relacionadas con el desarrollo del caso.

4. Cierre del asunto:

El procedimiento concluye cuando se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- La problemática planteada ha sido solucionada.
- La persona reclamante deja de responder o interrumpe la comunicación una vez transcurrido el plazo establecido.
- La persona reclamante no proporciona la información necesaria para continuar con la tramitación del caso.

Desde el inicio de la gestión se informa a la persona reclamante que el plazo estimado para la tramitación del asunto y la obtención de la información correspondiente es de hasta 30 días, salvo situaciones excepcionales que requieran un tiempo mayor.

Necesidades de fortalecimiento

La normativa actual habilita a la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo a concretar convenios con instituciones públicas y privadas nacionales. Los convenios y acuerdos permiten abordar de forma integral los asuntos tratados y acercan a la Defensoría al conocimiento técnico específico.

Sin embargo, los criterios establecidos en el informe jurídico de la Junta Departamental limitan las capacidades de la Defensoría para celebrar convenios. Resulta urgente una definición en torno a esta situación, ya que algunos componentes del informe al que tuvimos acceso limitan la potestad del titular de la Defensoría para definir prioridades presupuestales operativas, más allá de la fuente de ingreso de los fondos.

Esto, sin dudas, atenta contra la independencia técnica necesaria para que una institución de derechos humanos pueda actuar. Además, abre una brecha para que algunas definiciones estratégicas y operativas adoptadas por la Defensoría puedan verse condicionadas o detenidas desde una perspectiva administrativa.

Recursos humanos

A casi 20 años del inicio de su funcionamiento, la Defensoría no cuenta con personal presupuestado permanente. Esta situación dificulta la consolidación de una mirada de largo plazo. En promedio, cada 18 meses cambia el equipo de la Defensoría, alcanzando su punto máximo con la finalización del período del o la titular. La alta rotación de personal implica una curva de aprendizaje lo que repercute en el funcionamiento de la institución y en la calidad del asesoramiento que brinda la Defensoría. Como se verá más adelante, las atribuciones que le han sido asignadas requieren un conocimiento profundo de la institucionalidad municipal y departamental, así como de los plazos y las alternativas con que cuentan vecinas y vecinos a la hora de formular reclamos.

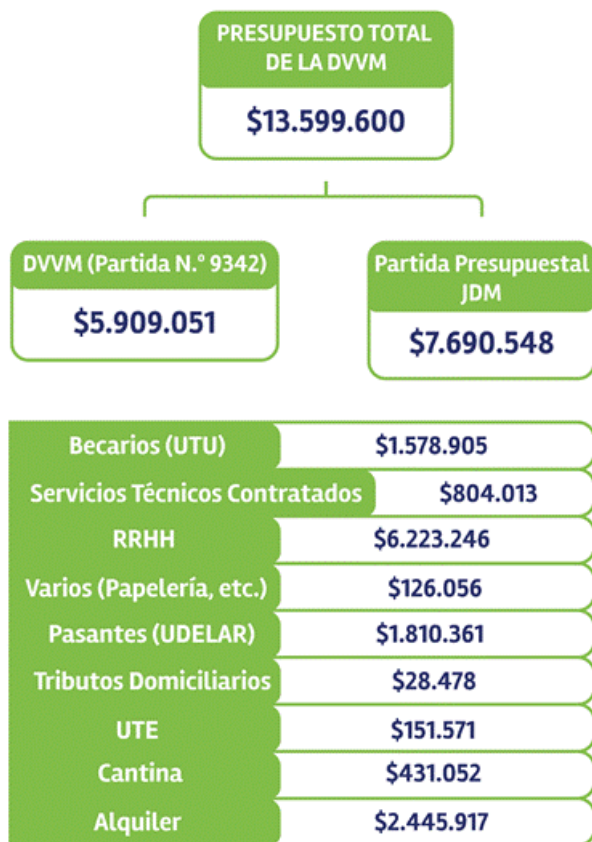
La designación del equipo no surge de una convocatoria pública. Asimismo, las remuneraciones no guardan relación con las de la Junta Departamental de Montevideo, a pesar de que la designación, las normas que regulan el vínculo funcional, los plazos, los asuetos y otros beneficios se rigen por las disposiciones aplicables al legislativo departamental.

El presupuesto de la Defensoría



Durante el ejercicio de 2025, la Defensoría ejecutó un total de \$ 13.599.600. Los recursos se destinaron principalmente al sostenimiento de los equipos técnicos, becarios y pasantes que desarrollan las tareas de atención, orientación, seguimiento de asuntos, trabajo territorial y promoción de derechos. Asimismo, se financiaron los gastos necesarios para el funcionamiento cotidiano de la institución, incluyendo alquiler, servicios públicos, tributos e insumos de oficina.

La distribución de los recursos muestra que la mayor parte del presupuesto se encuentra directamente vinculada al funcionamiento operativo de la Defensoría y al desarrollo de sus cometidos institucionales. A continuación, se presenta el detalle de la ejecución correspondiente al año 2025:



Del total de \$ 13.599.600 ejecutados, \$ 5.909.051,59 corresponden a la partida presupuestal asignada a la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo (Partida N.º 9342, creada en julio de 2006). Los \$ 7.690.548,41 restantes corresponden a gastos registrados fuera de dicha partida específica, y fueron financiados con recursos del presupuesto de la Junta Departamental de Montevideo.

Si bien el decreto de creación de la figura establece el origen de los fondos destinados a su funcionamiento, no se cumple con que la totalidad de esos recursos se refleje en el presupuesto de la Junta, a través de una partida única, tal como fue solicitado en el informe presentado a la Junta en 2025.

En la instancia de aprobación del presupuesto se expresó:

Se mantiene el Sub Programa II – Defensoría del Vecino, creado a partir del Ejercicio 2017, cuya finalidad es registrar en forma separada la partida asignada por el numeral 16 de la Resolución N.º 9.342, de 8 de junio del 2006. Dado que los objetivos de la Defensoría del Vecino son independientes a los de la Junta Departamental de Montevideo, resulta necesario a los efectos de una gestión transparente de los recursos, mantener los registros de la misma en forma independiente dentro del plan contable de la Junta Departamental (Junta Departamental de Montevideo, 2021).

Sin embargo, esta disposición no se cumple, ya que la mayoría de las erogaciones destinadas a la Defensoría no se registran de forma separada y, de hecho, la priorización de los gastos no responde a las prioridades definidas por la propia Defensoría.

El titular de la Defensoría presentó ante la Mesa de la Junta una solicitud presupuestal. Sin embargo, no se cuenta con una respuesta escrita que analice lo planteado. Asimismo, se solicitó ser recibido por la Comisión de Presupuesto de cara al debate presupuestal, sin que se concretara una convocatoria para presentar dicha solicitud. Esto demuestra la necesidad de actualizar la normativa relativa a la Defensoría.

La independencia técnica no puede quedar reducida a expresiones de buena voluntad. Debe estar acompañada de acciones que aseguren la asignación de personal y la definición de prioridades presupuestales de acuerdo con las restricciones y necesidades existentes. La agenda cotidiana de la Defensoría, su llegada al territorio y el desarrollo de otros programas no pueden depender de organismos externos. La independencia técnica debe ir acompañada, además, de transparencia a la hora de evaluar las actividades de la Defensoría.

[1] Información brindada por Tesorería de la Junta Departamental de Montevideo.

[2] En el tratamiento de los datos personales se garantiza un nivel de protección adecuado y se guardará estricto secreto profesional sobre los asuntos que llegan a la Defensoría, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 302 del Código Penal. Se tomarán, asimismo, las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

por parte de terceros que los puedan utilizar para finalidades distintas o incompatibles para las que han sido solicitados al titular.

Principales ejes temáticos

Personas sin hogar

Como parte de la profundización de su línea de trabajo con personas sin hogar, la Defensoría invitó a los referentes históricos Ángel Batista, Juan “Chacho” Correa y Katherine Spurr a moderar la asamblea en el seminario anual “Derechos en el territorio”.

Paralelamente se tomaron notas sintéticas en torno a los ejes salud, trabajo y vivienda. Al mismo tiempo que transcurría la asamblea, esos fragmentos de las intervenciones fueron sistematizados e incorporados a una lluvia de ideas visual proyectada al fondo de la sala, a la vista de todas las personas participantes.

Se contó con el apoyo del equipo Trayectorias de la Universidad de la República para esa tarea y para la elaboración de la siguiente síntesis de los intercambios, presentada al cierre de la instancia.

A los efectos de dar una respuesta adecuada a las personas en situación de calle, tal como lo ha estado reclamando el colectivo Ni Todo Está Perdido (NITEP), en muchas de las intervenciones se plantearon propuestas o preocupaciones que corresponden simultáneamente a la interrelación entre salud, vivienda y trabajo. De este modo, al observar las figuras proyectadas, se pudo apreciar que muchos planteos se ubicaban en los tres ejes, lo que evidencia la complejidad del problema y, al mismo tiempo, aporta claves para un abordaje integral de los factores estructurales que producen el sinhogarismo.

Entre los planteos más reiterados surgieron expresiones vinculadas a la necesidad de respuestas dignas e integrales frente a la situación de calle, tales como “la casa no es un lujo, es un derecho”, “más derechos y menos represión” y “la intemperie destruye los cuerpos”. Asimismo, se insistió en la necesidad de contar con un trabajo estable, acceso a la salud mental, el fortalecimiento de los cuidados y la superación de respuestas precarias, señalando que “la convivencia requiere dignidad” y que las personas en situación de calle “no son vulnerables, sino vulneradas en sus derechos”.

La Defensoría se comprometió a hacer llegar estas expresiones y planteos significativos, en representación de las más de 100 personas en situación de calle que participaron de la instancia, a la Comisión de Derechos Humanos y a las autoridades competentes en materia de desarrollo social. Al momento de la elaboración de este informe, dicha instancia aún se encuentra pendiente.

A un año del comienzo de la nueva administración, la Defensoría expresa su preocupación por la falta de convocatoria a las instancias de trabajo del Consejo Consultivo de Calle. Esta situación genera incertidumbre respecto a la continuidad del trabajo interinstitucional y de los espacios de coordinación que habían sido creados para fortalecer las políticas públicas dirigidas a las personas en situación de calle.

Asimismo, se señala que la única instancia que se ha mantenido activa de forma bimensual es el espacio impulsado y sostenido por la Defensoría a través de la Comisión de Derechos Humanos de las Personas en Situación de Calle. Este ámbito continúa funcionando como un espacio de encuentro, intercambio, seguimiento de la problemática, defensa de derechos y recepción de denuncias, permitiendo sostener el diálogo entre actores vinculados al tema y mantener visible la necesidad de avanzar en políticas integrales de atención y garantía de derechos para esta población.

Recientemente, el Gobierno presentó la Estrategia Nacional sobre Situación de Calle, denominada “La calle no es para vivir”, basada en los pilares de vínculo, vivienda y vida, con un enfoque integral que articula políticas de salud, trabajo y educación. La estrategia contempla 42 medidas orientadas a fortalecer la atención durante todo el año, prevenir nuevas situaciones de calle y apoyar la reinserción social, especialmente de las personas que egresan de establecimientos penitenciarios mediante el plan Libertad Segura. Asimismo, a partir de 2027, el Plan Invierno será sustituido por el Plan 365, ampliando la cobertura de atención durante todo el año.

En relación con ello, el 4 de junio se realizó en la Intendencia de Montevideo el conversatorio “Dejar atrás la calle: experiencias de protección a escala humana”, instancia en la que se presentaron los avances, desafíos y aprendizajes de los distintos dispositivos impulsados por la comuna para el abordaje de las situaciones de calle y la promoción de procesos de inclusión social.

La Defensoría reafirma su compromiso de continuar acompañando a los colectivos de personas sin hogar en el seguimiento de las acciones promovidas por el Gobierno nacional y la Intendencia de Montevideo.

Recientemente, la Red de Entramados se reunió con autoridades del Ministerio de Desarrollo Social, manifestando su interés en avanzar hacia mecanismos reales de participación dentro de los dispositivos mediante la realización de asambleas periódicas en centros y refugios; la elección de referentes por parte de las propias personas participantes; y la generación de espacios de monitoreo, acompañamiento y mejora continua.

Asimismo, se planteó la necesidad de generar instancias de devolución, acompañamiento y evaluación colectiva respecto del trabajo que vienen realizando referentes pares, agentes comunitarios y agentes de convivencia en distintos territorios y dispositivos. En ese sentido, se destacó la importancia de construir espacios de formación y capacitación conjunta para referentes pares, agentes comunitarios y agentes de convivencia, con el objetivo de fortalecer herramientas comunes de acompañamiento territorial y mejorar el acceso a información actualizada sobre refugios, centros diurnos, dispositivos Puertas

Abiertas, comedores, ollas populares, policlínicas, dispositivos territoriales y demás recursos comunitarios e institucionales.

También manifestaron su preocupación por la falta de instancias sistemáticas de evaluación y devolución hacia las organizaciones vinculadas a los dispositivos Puertas Abiertas, así como por la ausencia de espacios de evaluación y seguimiento del trabajo desarrollado.

A pesar de los anuncios realizados por el Gobierno, las organizaciones señalaron que tanto las personas en situación de calle como los trabajadores de los dispositivos en convenio con el Ministerio de Desarrollo Social y las organizaciones de la sociedad civil enfrentan un escenario en el que resulta difícil recuperar la confianza. Según expresaron, persisten situaciones de improvisación, escasa experiencia específica y, en ocasiones, una actitud percibida como arrogante, mientras paralelamente se debilita el acompañamiento de calidad y se profundiza la precarización de estructuras y procesos que anteriormente venían funcionando. Resulta especialmente preocupante que dispositivos como los impulsados por el colectivo Radio Vilardevoz, reconocidos por sus aportes a la salud mental comunitaria, enfrenten dificultades para su funcionamiento debido a problemas burocráticos del Estado.

En ese sentido, las autoridades no logran transmitir con claridad el rumbo de las decisiones ni los criterios que las sostienen. Faltan explicaciones, instancias de intercambio y señales concretas de apertura al diálogo y autocritica, aspectos que se siguen esperando.

Por ejemplo, en la última instancia de la Comisión de Derechos Humanos de las Personas en Situación de Calle se planteó un atraso de más de diez meses en el desembolso de una partida comprometida por el MIDES para la obtención de la personería jurídica de las primeras cooperativas de ayuda mutua de personas en situación de calle, situación que al momento de elaboración de este informe aún no se ha concretado. En este contexto, distintas personas y colectivos manifestaron que continúan sosteniendo su trabajo cotidiano y acompañando a las personas en situación de calle, aun frente a las dificultades existentes y a la incertidumbre respecto del apoyo estatal.

Al cierre de este informe, el 9 de junio de 2026 la Defensoría acompañó la conferencia de prensa del colectivo NITEP, en la que presentó su valoración de las políticas públicas dirigidas a las personas sin hogar. Los principales planteos expuestos por el colectivo se sintetizan a continuación, en tanto constituyen insumos relevantes para el seguimiento que la Defensoría realizará sobre esta temática:

La Estrategia retoma la consigna “La calle no es lugar para vivir”, defendida históricamente por el colectivo NITEP. Sin embargo, advertimos la omisión de su segunda parte, ya que la frase completa es: “La calle no es lugar para vivir ni para morir”. Y repetimos otra vez: “ni para morir”. Creemos que presentar la frase incompleta desdibuja su sentido político y humano. La consigna no debe interpretarse como una prohibición de vivir en la calle, sino como un llamado urgente a construir alternativas y soluciones dignas.

Por todo lo dicho, y por la urgencia que el tema supone, se propone:

- Generar mesas permanentes de diálogo ciudadano que incluyan al colectivo NITEP, como forma de garantizar la participación activa de este en el diseño, implementación y seguimiento de las políticas.
- Promover la incorporación de referentes pares y el trabajo en duplas, entendiendo el valor del acompañamiento desde la experiencia y la cercanía en los procesos de abordaje.
- Considerar de manera cuidadosa los horarios y las modalidades de abordaje a las personas en situación de calle, priorizando intervenciones respetuosas, adecuadas a cada contexto y que contemplen los tiempos y necesidades de las personas.
- Fortalecer la articulación entre los distintos ministerios y organismos del Estado, entendiendo que se trata de una problemática compleja, que requiere respuestas integrales y coordinadas de todos los actores del Estado.
- Priorizar especialmente la salud mental, el trabajo y el acceso a la vivienda, como ejes centrales de cualquier estrategia que busque generar cambios reales y sostenidos en el tiempo.

Salud mental

La Defensoría integra la Comisión por la Plena Implementación de la Ley de Salud Mental N.º 19.529. Junto con otras organizaciones, personas y colectivos manifiestan su profunda preocupación por la situación actual de las políticas públicas vinculadas a la salud mental en el país.

Entre los principales aspectos señalados se encuentra la modificación y eliminación de una parte sustancial del artículo 38 de la Ley, lo que habilita nuevamente la internación en estructuras monovalentes, es decir, instituciones psiquiátricas tradicionales o asilares, enfocadas exclusivamente en el encierro y el tratamiento aislado de personas con sufrimientos mentales.

La Defensoría promueve seguir avanzando hacia un modelo de atención basado en los derechos humanos, la inclusión social y la vida en comunidad.

En ese sentido, en el seminario se presentaron, analizaron y compartieron los desafíos del dispositivo de salud mental comunitaria Casa de Colón de la Intendencia de Montevideo.

Durante el intercambio se hicieron visibles los desafíos actuales vinculados a la implementación y el fortalecimiento de las políticas de salud mental comunitaria en el territorio.

Otro de los aspectos críticos identificados refiere al incumplimiento en el pago de partidas correspondientes a convenios establecidos entre el Ministerio de Desarrollo Social y organizaciones de la sociedad civil, trabajadores y colectivos vinculados al campo de la salud mental y de la atención a población vulnerable. Según señalaron, esta situación impacta directamente en la sostenibilidad de los dispositivos comunitarios, en las condiciones laborales de quienes sostienen las tareas de acompañamiento y en la continuidad de los procesos de atención y cuidado de numerosas personas usuarias.

Las organizaciones remarcaron que dichos convenios fueron construidos precisamente para avanzar en la implementación efectiva de la ley, la cual, a varios años de su aprobación, continúa presentando importantes niveles de incumplimiento en gran parte de sus disposiciones. En ese sentido, cuestionaron la distancia existente entre los anuncios institucionales y las acciones concretas desarrolladas hasta el momento.

También señalaron que las organizaciones sociales, colectivos de usuarios, familiares, trabajadores y militantes vienen sosteniendo desde hace años múltiples experiencias territoriales y comunitarias orientadas a transformar el paradigma de atención en salud mental, muchas veces en contextos de alta precarización y con recursos insuficientes. Indicaron que este trabajo cotidiano ha permitido generar alternativas al modelo centrado en el encierro, promoviendo estrategias de acompañamiento comunitario, inclusión social y construcción de redes de apoyo en distintos territorios.

La Mesa de Salud Mental del Oeste, que comprende la totalidad del Municipio A e integra los centros comunales zonales 14, 17 y 18; la Mesa de Salud Mental del Centro Comunal Zonal 3; y la Casa Comunitaria de Promoción de la Salud dependiente del Departamento de Desarrollo Social y con funcionamiento en el Municipio G, entre otros dispositivos territoriales, constituyen espacios interinstitucionales y comunitarios que contribuyen a la consolidación del paradigma de salud mental comunitaria, promoviendo estrategias de participación, prevención, promoción de salud y abordaje integral en el territorio.

La Defensoría recoge y acompaña el planteo de la sociedad civil respecto de la necesidad urgente de fortalecer presupuestalmente los dispositivos existentes, garantizar la continuidad de los espacios comunitarios ya en funcionamiento y avanzar en la apertura de nuevas casas sustitutivas, centros de atención y propuestas de prevención y acompañamiento. Asimismo, se reclamó una mayor voluntad política para concretar transformaciones estructurales que permitan dar cumplimiento efectivo a lo establecido por la ley.

Las organizaciones también destacaron la importancia de promover instancias reales de diálogo, participación y construcción colectiva de políticas públicas, incorporando la voz de usuarios, familiares, trabajadores y organizaciones sociales en los procesos de diseño, seguimiento y evaluación de las estrategias implementadas.

Finalmente, expresaron que persiste un fuerte desgaste y una sensación de frustración frente a la reiteración de promesas incumplidas y a la ausencia de avances concretos en materia de salud mental comunitaria. Señalaron que la salud mental no puede continuar siendo abordada únicamente desde el plano discursivo, sino que requiere decisiones políticas sostenidas, recursos adecuados y un compromiso efectivo con la dignidad y los derechos de las personas.

En este período, se ha acompañado a vecinas y vecinos preocupados por la situación de salud mental de personas de su entorno comunitario, con manifestaciones evidentes de padecimiento psíquico, residentes en su misma cuadra, edificio o área de proximidad territorial.

Las situaciones reportadas refieren, entre otros aspectos, a ruidos persistentes, olores intensos, acumulación de residuos, presencia de animales en condiciones inadecuadas de cuidado, episodios de violencia y conductas de autoagresión.

La realidad constatada evidencia la ausencia de dispositivos territoriales específicos para la captación, seguimiento y abordaje integral de estas situaciones, quedando las intervenciones restringidas, en la mayoría de los casos, a respuestas de emergencia cuando existe riesgo inminente para la propia vida de la persona o para terceros.

En algunos casos, vecinas y vecinos manifiestan resistencia a recurrir al servicio de emergencias 911, al considerar que este no cuenta con dispositivos ni personal específicamente capacitado para el abordaje de situaciones vinculadas al sufrimiento psíquico. Asimismo, expresan preocupación por el riesgo de que las personas con padecimiento en salud mental puedan ser objeto de prácticas de violencia institucional, estigmatización o intervenciones policiales inadecuadas.

A modo de conclusión, compartimos una síntesis de lo tratado en la Mesa de Salud Mental del Oeste, realizada en el asentamiento Cotravi el jueves 21 de mayo.

La situación de salud mental en el Municipio A del oeste de Montevideo presenta un escenario de alta vulnerabilidad social, atravesado por elevados índices de pobreza, desempleo, aislamiento social, violencia y consumo problemático de sustancias, en un contexto de insuficiente presencia estatal y escasos recursos comunitarios. La implementación de la Ley de Salud Mental plantea la necesidad de avanzar hacia un modelo de atención territorial, comunitario e interinstitucional. Sin embargo, persisten importantes barreras de acceso a los servicios de salud mental, con largas listas de espera, dificultades económicas y escasa

disponibilidad de profesionales en el territorio.

El Municipio A concentra elevados índices de pobreza, pobreza infantil y desempleo, condiciones que impactan directamente sobre los procesos de sufrimiento psíquico y deterioro de los vínculos sociales. A ello se suma una insuficiente densidad estatal en el territorio, expresada en la escasa presencia de servicios de proximidad, recursos comunitarios y dispositivos de acompañamiento sostenido.

La demanda creciente evidenció la necesidad de fortalecer el primer nivel de atención, descentralizar los dispositivos de salud mental y generar respuestas cercanas y oportunas frente a situaciones de sufrimiento psíquico y crisis. Asimismo, se identifica como prioritario promover espacios comunitarios seguros, fortalecer redes barriales, ampliar las propuestas recreativas y culturales y mejorar la articulación entre instituciones y organizaciones sociales para garantizar abordajes integrales y sostenidos en el territorio

Infancias

Seguimiento al Concejo de Niños y Niñas

El Concejo de Niños y Niñas es un proyecto que se desarrolla en escuelas públicas de Montevideo, cuyo objetivo es promover la educación ciudadana, los derechos de las infancias y su participación en temas de interés público, reconociendo a las niñas y niños como sujetos de derecho. Se apuesta a fomentar el pensamiento crítico, el debate, el juego y la expresión fundamentada, a través de ciclos de talleres lúdico-recreativos. El proceso de trabajo se centra en fortalecer el intercambio, la escucha activa, la reflexión y el acceso a la información para la elaboración de un juicio propio. En la última etapa, para promover que niñas y niños se reconozcan como constructores de su barrio, su ciudad y su comunidad, se generan espacios propicios para la detección de problemáticas que afectan su entorno, así como para la elaboración de propuestas de mejora.

El Concejo culmina con la presentación y fundamentación de sus propuestas en diferentes ámbitos: ante los niños y niñas de otros barrios, y ante diversas autoridades institucionales del Gobierno Departamental.

El Estado uruguayo firmó y ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño, y en ese marco el Gobierno Departamental de Montevideo contribuye al cumplimiento de los compromisos asumidos, con especial énfasis en los artículos 12 y 13. El artículo 12 reconoce el derecho de niñas, niños y adolescentes a expresar libremente su opinión sobre los asuntos que les conciernen y a ser escuchados, debiendo sus opiniones ser consideradas por las personas adultas (UNICEF, 2006, p. 13). En este sentido, corresponde a los gobiernos promover y garantizar espacios de formación ciudadana y participación activa para las infancias.

La Intendencia de Montevideo integra la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE), como espacio y plataforma de intercambio de experiencias y fortalecimiento de políticas públicas locales con perspectiva educativa. Asimismo, como parte de sus compromisos institucionales, la Intendencia de Montevideo adhiere, desde 1999, a la Carta de Ciudades Educadoras, junto a 487 ciudades de todos los continentes, entendiendo la educación desde una perspectiva basada “en los principios de la justicia social, igualdad, civismo democrático, sostenibilidad, calidad de vida y la promoción de sus habitantes” (AICE, 2020, p. 10).

Desde 2018, Montevideo integra también La Ciudad de los Niños, una red de gobiernos locales articulada bajo la perspectiva educativa del reconocido pedagogo Francesco Tonucci, que promueve la participación, la autonomía y el derecho al juego, como factores clave para construir ciudades que pongan en el centro la mirada de niñas y niños. En este marco, la Secretaría de Educación para la Ciudadanía promueve proyectos enfocados en la promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como en la participación de las infancias y adolescencias en la creación y desarrollo de políticas públicas.

Desde la Defensoría entendemos que resulta fundamental realizar un seguimiento sostenido y comprometido de las propuestas elaboradas y presentadas por niños y niñas, procurando que las instancias de participación no queden reducidas a un ejercicio meramente simbólico, sino que puedan traducirse, en la medida de lo posible, en acciones concretas y efectivas. La participación de los niños y niñas adquiere verdadero sentido cuando sus opiniones y planteos son considerados en los procesos de toma de decisiones y cuentan con mecanismos institucionales que permiten su seguimiento y eventual implementación.

En este marco, durante 2025 realizamos un pedido de informe al área de Educación para la Ciudadanía con el objetivo de conocer las actuaciones y avances desarrollados a partir de las propuestas surgidas en el anterior Concejo de Niños. En respuesta, se nos informó que desde dicho sector prioriza especialmente la generación de espacios de participación para niños y niñas. Asimismo, se manifestó la intención de avanzar, a futuro, hacia la asignación de un presupuesto específico que permita fortalecer y dar mayor viabilidad a las propuestas surgidas de estas instancias.

Movilidad y Derecho a la Educación

La educación es un derecho humano fundamental protegido por el derecho internacional. Está reconocido en múltiples tratados y declaraciones, de manera destacada en el Artículo 26 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, y en los artículos 28 y 29 de la Convención sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas, 1948, 1989).

Constituye uno de los derechos fundamentales para el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, ya que no solo garantiza el acceso al aprendizaje, sino también la posibilidad de construir proyectos de vida, fortalecer la participación ciudadana y reducir desigualdades sociales y territoriales. Sin embargo, para que este derecho pueda ejercerse de manera plena, no alcanza únicamente con la existencia de centros educativos o con la obligatoriedad de la enseñanza. Resulta imprescindible asegurar las condiciones materiales que permitan el acceso real y sostenido al sistema educativo.

En los barrios periféricos de Montevideo, el acceso a un transporte público eficiente, frecuente y adecuado constituye una condición indispensable para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la educación. Para miles de niñas, niños y adolescentes, la posibilidad de asistir diariamente a la escuela o al liceo depende directamente de que existan líneas de ómnibus accesibles, recorridos adecuados y horarios compatibles con las jornadas educativas. A diferencia de las zonas céntricas, donde suele existir una mayor concentración de servicios y opciones de movilidad, en muchos barrios alejados, las distancias hacia los centros educativos son considerablemente más largas y las alternativas de traslado son limitadas, lo que profundiza las desigualdades territoriales ya existentes.

Cuando el transporte público presenta problemas de frecuencia, incumplimiento de horarios, saturación de unidades o escasa conectividad entre barrios, las consecuencias impactan directamente en las trayectorias educativas. Las llegadas tarde reiteradas, las dificultades para asistir regularmente o los extensos tiempos de viaje generan desgaste físico y emocional tanto en los estudiantes como en sus familias. En muchos casos, los adolescentes que deben compatibilizar el estudio con el trabajo o con tareas de cuidados encuentran aún más obstáculos para sostener la continuidad educativa cuando el sistema de transporte no brinda respuestas adecuadas. Asimismo, las largas esperas en paradas o terminales pueden implicar situaciones de inseguridad, particularmente en horarios nocturnos o durante el invierno.

Garantizar un transporte público adecuado no implica únicamente asegurar la movilidad de las personas, sino también promover condiciones reales de igualdad en el acceso a derechos fundamentales. El derecho a la educación no se limita a la existencia de centros educativos, sino que requiere que todas las personas puedan acceder a ellos en condiciones dignas, seguras y razonables. En este sentido, las políticas de transporte y las políticas educativas deben comprenderse de manera articulada, especialmente en contextos urbanos donde las desigualdades territoriales condicionan fuertemente las oportunidades de desarrollo.

Desde la Defensoría, hemos trabajado activamente para visibilizar esta problemática e instalarla en la agenda pública, procurando dar cuenta de las dificultades que atraviesan los distintos barrios de Montevideo en materia de acceso y conectividad. En particular, durante este período hemos acompañado y participado en mesas educativas y redes comunitarias de barrios como Casabó, Puntas de Sayago, Capra, Punta de Rieles, Maracaná y Punta Colorada, espacios donde esta temática surge de forma reiterada como una preocupación central para vecinos, vecinas y actores territoriales vinculados a la educación.

Compartimos la importancia de avanzar hacia un sistema de transporte accesible, eficiente y con adecuada conectividad territorial, entendiendo que ello constituye una condición fundamental para garantizar el ejercicio pleno del derecho a la educación y otros derechos conexos. El transporte adecuado no solo favorece la asistencia regular a clases, sino también la participación de niñas, niños y adolescentes en actividades extracurriculares, deportivas, culturales y de apoyo educativo, aspectos esenciales para su desarrollo integral. Asimismo, una mejor conectividad entre los distintos barrios de Montevideo contribuye a fortalecer los vínculos comunitarios, reducir situaciones de aislamiento territorial y generar mayores condiciones de inclusión social. En este sentido, entendemos que las políticas de movilidad deben contemplar especialmente las realidades de los barrios periféricos, procurando que el lugar de residencia no se transforme en una barrera para el acceso, la permanencia y el desarrollo de las trayectorias educativas.

Accesibilidad

La promoción de los derechos de las personas en situación de discapacidad constituye una de las líneas de trabajo permanentes de la Defensoría. Desde una perspectiva de derechos humanos, se impulsa la incorporación de criterios de accesibilidad e inclusión en las distintas acciones institucionales, promoviendo la eliminación de barreras y la participación plena de todas las personas.

En este marco, mantenemos un diálogo permanente con el Consejo de Personas en Situación de Discapacidad, participando en instancias de intercambio y seguimiento que contribuyen a identificar desafíos, necesidades y oportunidades de mejora.

Asimismo, los intercambios desarrollados en la Mesa de Accesibilidad del Segundo Seminario "Derechos en el Territorio" permitieron relevar las principales barreras que continúan afectando el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad. Entre los desafíos identificados se destacaron las dificultades de acceso al transporte, la vivienda, la salud, el empleo y la educación, así como la necesidad de fortalecer la coordinación entre organismos públicos para generar respuestas más integrales y efectivas. Los aportes recogidos en esta instancia constituyen insumos relevantes para el seguimiento de la

temática y para la promoción de acciones orientadas a la inclusión, la accesibilidad y el ejercicio pleno de derechos.

Cabe destacar que, durante el período, la Defensoría procuró incorporar criterios de accesibilidad en la planificación y desarrollo de sus actividades públicas. En este sentido, gran parte de los eventos, seminarios y jornadas organizados contaron con interpretación en Lengua de Señas Uruguaya (LSU) y fueron realizados en espacios accesibles, favoreciendo la participación de personas con discapacidad física y de otros colectivos que enfrentan barreras para el acceso a la información y a los ámbitos de intercambio. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con una mirada transversal de la accesibilidad, entendida como una condición indispensable para garantizar la participación plena y el ejercicio efectivo de los derechos de todas las personas.

Por otro lado, continuamos abordando esta temática de forma transversal en toda la institución, promoviendo la incorporación de la perspectiva de accesibilidad en las áreas de gestión, atención y comunicación. La experiencia acumulada a partir del monitoreo del Primer Plan de Accesibilidad de la Intendencia de Montevideo sigue siendo un aporte relevante para la Defensoría.

Plataforma Infancias y Adolescencias

La Plataforma Infancias y Adolescencias (PIAS) es una alianza de organizaciones de primer y segundo grado comprometidas con la promoción, protección y defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes en Uruguay. Se creó en diciembre del 2020, a iniciativa de la Asociación Nacional de Organizaciones No Gubernamentales (ANONG), el Comité de los Derechos del Niño Uruguay (CDNU), la Asociación Uruguaya de Educación Católica (AUDEC), la Federación de Instituciones de Protección y Acogimiento de la Niñez y Adolescencia (FIPANA) y la Red Pro Cuidados. Todas estas entidades a su vez, nuclean un conjunto de organizaciones con presencia en todo el país. A partir de esta convocatoria se fueron sumando otras organizaciones e instituciones (sociales, culturales, académicas, profesionales) vinculadas al campo de los derechos de las infancias y adolescencias.

La Defensoría y la PIAS comparten preocupaciones, desafíos y oportunidades vinculados a diversas realidades territoriales de Montevideo. En los distintos encuentros mantenidos surgieron con especial relevancia las problemáticas asociadas a la movilidad y la conectividad que afectan las trayectorias y el acceso a derechos de niñas, niños y adolescentes, así como las múltiples formas de violencia con expresión territorial y los crecientes desafíos vinculados a la salud mental en distintos municipios de la capital.

Asimismo, coincidimos en la importancia de avanzar hacia una ciudad pensada desde y para las infancias y adolescencias, incorporando esta perspectiva en los espacios de participación ciudadana y en herramientas de planificación y decisión colectiva, como los presupuestos participativos. En este marco, el acceso al deporte, la cultura, la recreación y los espacios comunitarios surgió como un aspecto central para garantizar el bienestar integral, fortalecer los vínculos sociales y promover la participación activa de niñas, niños y adolescentes en la vida de sus barrios.

Durante los intercambios también se analizaron situaciones de especial preocupación, como el trabajo infantil —particularmente visible en las ferias barriales—, la necesidad de ampliar propuestas culturales y comunitarias, y la generación de alternativas de cuidados que acompañen las realidades territoriales. Del mismo modo, se abordó el impacto de las violencias presentes en distintos barrios, especialmente aquellas vinculadas al uso de armas de fuego y a las denominadas “balas perdidas”, situaciones que afectan gravemente la vida, la integridad y el desarrollo de niños, niñas y adolescentes.

La Defensoría participó en el conversatorio “Construyendo respuestas territoriales a la violencia hacia niñas, niños y adolescentes” organizado por la Intendencia de Montevideo junto con la PIAS, en el marco del Día Mundial contra el Maltrato Infantil. Este encuentro, celebrado en abril de 2026, buscó articular acciones entre la sociedad civil y el gobierno local, abordando la urgencia de entornos seguros y la necesidad de respuestas territoriales integrales y articuladas para la protección de los derechos.

Como primera acción conjunta, se acordó la realización de conversatorios en los diferentes municipios, así como la planificación de acciones locales para 2027 que permitan recoger, visibilizar y jerarquizar las voces, experiencias y propuestas de niñas, niños y adolescentes en relación con la ciudad que habitan.

Hacia un presupuesto participativo con perspectiva de infancias

A raíz del trabajo en conjunto con la PIAS y de los debates en torno al concepto de “derecho a la ciudad con perspectiva de infancias”, desde la Defensoría promovimos una instancia de intercambio con Claudio Visillac, Director de la Asesoría de Desarrollo Municipal y Participación de la Intendencia, y María Margarita Thove, Directora de la Secretaría de Infancia, Adolescencia y Juventud, con el objetivo de comenzar a pensar la incorporación de una perspectiva de infancias en el proceso de evaluación del presupuesto participativo. En dicho marco, se planteó la posibilidad de avanzar hacia la creación de un comité evaluador o mecanismo específico que contemple las necesidades, miradas y derechos de niños, niñas y adolescentes en las propuestas presentadas.

En la edición de 2026 del presupuesto participativo se incorporó una consulta destinada a identificar si la propuesta presentada contemplaba la mirada de niños y niñas. No obstante, este aspecto no cuenta con un desarrollo posterior ni con criterios específicos de evaluación asociados, dado que su incorporación no fue prevista originalmente en las bases y condiciones de la presente edición. En consecuencia, introducir modificaciones sustantivas en esta etapa del proceso podría contravenir los principios jurídicos y procedimentales que rigen el concurso.

En este contexto, desde la Defensoría se diseñó una propuesta preliminar denominada “Infancias que Deciden”, orientada a promover la participación protagónica de las infancias mediante la evaluación de las propuestas ganadoras del presupuesto participativo de 2026 desde la mirada de niños, niñas y adolescentes que habitan en los territorios próximos a su implementación. A partir de los resultados de estas evaluaciones se elaborarán recomendaciones dirigidas a las autoridades departamentales y municipales, con el objetivo de promover la incorporación de la perspectiva de infancias en futuras ediciones del presupuesto participativo. De esta forma, se busca avanzar hacia una participación más protagónica de niñas, niños y adolescentes de cara a la edición de 2028, fortaleciendo mecanismos de participación que contemplen su derecho a opinar, habitar, pensar y construir la ciudad.

Acuerdo con la Dirección de Derechos Humanos de la ANEP

En mayo de 2025 se realizó un encuentro de trabajo con la Dirección de Derechos Humanos de la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP), habida cuenta de la convergencia de intereses y áreas de trabajo vinculadas a la promoción, protección y ejercicio efectivo de los derechos humanos, especialmente en relación con niños, niñas y adolescentes. Al analizar el mandato de ambas instituciones, pueden identificarse diversas líneas de convergencia: promoción y protección de derechos, participación y protagonismo, convivencia y ciudadanía, derecho a la ciudad y al territorio.

La Dirección de Derechos Humanos de la ANEP aporta la dimensión educativa y pedagógica, mientras que la Defensoría contribuye con su capacidad de escucha, incidencia y articulación con las políticas públicas departamentales. Esta complementariedad permite construir puentes entre los centros educativos, el territorio y los ámbitos de toma de decisiones públicas.

Como acción concreta, se coordinarán actividades en torno al proyecto Participación comunitaria: Derechos en acción, que forma parte de la línea de Ampliación del Tiempo Educativo (ATE) de la ANEP para el período 2026. Se trata de una propuesta educativa contextualizada que busca promover transformaciones concretas en las comunidades a partir de la participación activa de adolescentes de educación media.

La iniciativa se orienta a la formación integral de las y los estudiantes, promoviendo el ejercicio de los derechos humanos, la convivencia democrática y la construcción colectiva de ciudadanía y bienestar. Se desarrolla principalmente en el área de Prácticas Ciudadanas y Acción Comunitaria, e integra, asimismo, componentes vinculados al arte, la ciencia y el deporte.

El proyecto se sustenta en los principios de igualdad, inclusión y derechos humanos, procurando generar experiencias educativas significativas que reconozcan la diversidad de contextos y trayectorias de los centros educativos participantes. Asimismo, busca consolidarse como una propuesta sostenible y replicable en el tiempo.

En este marco, la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo asumió el compromiso de promover y difundir la propuesta en los distintos municipios del departamento. Asimismo, se comprometió a sistematizar y canalizar las iniciativas y propuestas de acción comunitaria elaboradas por los grupos de adolescentes participantes, que se transformaron en recomendaciones dirigidas al Poder Legislativo Departamental y al Poder Ejecutivo Departamental, con el objetivo de contribuir a la incorporación de las perspectivas y demandas de las adolescencias en las políticas públicas locales.

Junta Nacional de Drogas: Plan nacional de prevención

En el mes de mayo, el área de Prevención de la Junta Nacional de Drogas invitó a la Defensoría a sumarse al proceso participativo de diseño y discusión del Sistema Nacional de Prevención (SNP). El SNP constituye un componente clave de la Estrategia Nacional de Drogas 2026–2030, que concibe la prevención como un eje central de la política pública desde una perspectiva integral, intersectorial y centrada en las personas.

Su creación responde al objetivo de desarrollar un sistema integrado de prevención y promoción de la salud en distintos ámbitos de la vida social y a lo largo de todo el ciclo vital. La estrategia busca fortalecer las comunidades y hacerlas más saludables, resilientes e inclusivas, promoviendo factores de protección y reduciendo las condiciones de vulnerabilidad asociadas a los consumos problemáticos y otros riesgos emergentes. Su creación responde al objetivo de desarrollar un sistema integrado de prevención y promoción de salud en distintos niveles —universal, selectivo e indicado— y ámbitos de la vida social, a lo largo de todo el ciclo vital. La estrategia busca fortalecer las comunidades, y hacerlas más saludables, resilientes e inclusivas, promoviendo factores de protección y reduciendo las condiciones de vulnerabilidad asociadas al consumo problemático y otros riesgos emergentes.

A partir de este acercamiento, la Defensoría acordó con el Área de Prevención articular la llegada a nivel territorial del programa **Tu Barrio se Mueve**, orientado a la prevención comunitaria del consumo problemático de drogas, la promoción de la convivencia y el fortalecimiento de redes barriales.

La Defensoría propone anclar la propuesta en algunos barrios con colectivos organizados que han formulado planteos específicos en materia de prevención de situaciones de violencia y exclusión social, fortalecimiento de la participación vecinal, articulación interinstitucional para mejorar la respuesta estatal en los barrios.

Esta articulación busca combinar las capacidades técnicas y el trabajo comunitario de la JND con la presencia territorial de la Defensoría y su vínculo con los vecinos organizados y los dispositivos descentralizados de la Intendencia.

Mediación comunitaria

El programa de mediación de la Defensoría continúa desarrollando instancias permanentes de capacitación, espacios de intercambio de experiencias y abordaje de asuntos ingresados o por oficio.

Del análisis de los casos más relevantes abordados durante el período del informe se observa que una proporción significativa de las problemáticas tratadas corresponde a conflictos vinculados a la convivencia vecinal, tales como ruidos molestos, disputas relacionadas con animales domésticos, conflictos por árboles o límites de propiedad, desacuerdos en torno al uso de espacios comunes y situaciones de hostigamiento entre vecinos.

En este sentido, se estima que aproximadamente el 43,3 % de los conflictos analizados se inscriben dentro de la categoría de convivencia, lo que evidencia que la vida urbana constituye un espacio en el que la proximidad física entre las personas y la diversidad de prácticas cotidianas pueden generar tensiones que requieren canales institucionales adecuados para su abordaje y resolución.

Asimismo, en varios de los casos analizados, las personas recurren a la Defensoría luego de haber intentado resolver el conflicto por otras vías, tales como el diálogo directo entre las partes, la presentación de reclamos ante administraciones de edificios o la realización de denuncias policiales. Cuando estas instancias previas no logran resolver la situación, la mediación surge como una herramienta alternativa orientada a restablecer el diálogo, favorecer la comunicación y promover acuerdos mutuamente satisfactorios entre las partes involucradas.

La Defensoría está implementando el proyecto Red de Convivencia, Mediación y Facilitación Comunitaria con el propósito de fortalecer la convivencia barrial, crear ciudad a partir de los diferentes intereses y promover la transformación pacífica de los conflictos territoriales a través del diálogo, la participación y la construcción colectiva de acuerdos.

La mediación comunitaria propone una perspectiva basada en la transformación pacífica y creativa de los conflictos dentro del espacio simbólico y territorial de la comunidad, partiendo del reconocimiento de los saberes y experiencias de las propias vecinas y vecinos, quienes conocen las dinámicas de sus barrios, sus historias, problemáticas y estrategias cotidianas de convivencia.

El proyecto propone la conformación de una red de agentes comunitarios capacitados en mediación y facilitación comunitaria, capaces de intervenir en los territorios identificando problemáticas, promoviendo instancias de diálogo y construyendo colectivamente estrategias de prevención y transformación de conflictos. Para ello se desarrolla un proceso de capacitación continuó interdisciplinario con contenidos vinculados al análisis territorial de la conflictividad urbana. La formación aborda herramientas conceptuales y metodológicas orientadas a comprender la génesis de los conflictos, las transformaciones urbanas y las diversas formas de apropiación y uso del territorio.

Asimismo, se abordarán las desigualdades estructurales que atraviesan los conflictos comunitarios, incorporando perspectivas vinculadas a la discriminación étnico-racial, de género, la subalternidad y la interseccionalidad, con el objetivo de promover relaciones más igualitarias y procesos participativos inclusivos.

La metodología aplicada es a partir del diálogo de saberes, la escucha activa y la observación participante, reconociendo la existencia de conocimientos y prácticas comunitarias frecuentemente invisibilizadas. En este sentido, se trabajará sobre distintos métodos de transformación de conflictos, incluyendo los denominados Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), profundizando en sus características, aplicaciones y herramientas prácticas.

La red de agentes comunitarios capacitados prevé el desarrollo de intervenciones territoriales orientadas a identificar conflictos barriales, generar instancias de diálogo y construir acuerdos de convivencia. Entre las problemáticas identificadas se encuentran situaciones vinculadas al uso del espacio público, contaminación sonora, conflictos culturales, ferias vecinales, tenencia de mascotas, procesos de gentrificación, movilidad urbana y situaciones de personas en situación de calle y sinhogarismo.

En este marco, la experiencia desarrollada en el Municipio C constituyó un antecedente relevante para el proyecto. A través de un ciclo de talleres de acercamiento a la mediación comunitaria, se promovió una mirada crítica y participativa sobre los conflictos territoriales, fortaleciendo capacidades comunitarias y generando espacios de intercambio entre vecinas y vecinos.

Entre los conflictos abordados se destacaron las pintadas de cuadros de fútbol en viviendas y espacios públicos, los problemas de convivencia vinculados a personas en situación de calle, los ruidos molestos generados por ensayos de comparsas y murgas, así como dificultades relacionadas con el tránsito y el transporte colectivo. En estas instancias participaron más de 60 vecinas y vecinos de los centros comunales zonales, fortaleciendo la construcción colectiva de alternativas para la convivencia barrial.

Asimismo, se realizó en el Espacio Colabora una Clínica de Conflictos Comunitarios, con participación de representantes de todos los municipios, concebida como un espacio de intercambio y articulación entre instituciones y organizaciones vinculadas a la convivencia en los territorios. Durante la jornada se trabajó sobre casos relacionados con ruidos molestos, uso de espacios públicos, personas en situación de calle, problemas habitacionales y procesos de realojo, promoviendo la reflexión sobre la importancia de los abordajes integrales, el diálogo y la coordinación institucional para la construcción de respuestas colectivas frente a conflictos comunitarios.

En el marco de las coordinaciones interinstitucionales desarrolladas con la Agencia Nacional de Vivienda (ANV), se llevaron a cabo, durante el mes de noviembre de 2025, dos talleres de mediación comunitaria dirigidos a personas referentes de distintos complejos habitacionales vinculados a dicha institución.

Esta iniciativa permitió, además, la reedición de una publicación sobre mediación comunitaria, con el objetivo de fortalecer la difusión de herramientas para la gestión pacífica de conflictos en el ámbito comunitario.

Los talleres estuvieron a cargo de Leslie Falca y Rafael Ramil, mediadores con amplia experiencia en el abordaje de conflictos desde una perspectiva comunitaria.

En consonancia con las acciones desarrolladas, se realizó un llamado para la conformación de una lista de prelación de hasta diez mediadores/as de la Defensoría. El propósito es conformar una lista de mediadores/as comunitarios/as para intervenir en conflictos territoriales y promover acuerdos de convivencia en distintos barrios de Montevideo.

Las etapas del llamado consistieron, en primer lugar, en la presentación del currículum vitae, una carta de motivación, una propuesta metodológica y, cuando correspondiera, una carta de aval institucional.

En segundo lugar, se realizaron entrevistas individuales con las personas postulantes.

Una vez finalizadas estas etapas, se comunicaron los resultados a las personas participantes y se publicó en el sitio web la lista de prelación correspondiente.

La lista de prelación resultante del presente llamado podrá ser puesta a disposición de organismos e instituciones públicas o privadas que trabajen articuladamente con la Defensoría, a fin de atender necesidades de personal técnico idóneo para la prevención, gestión y resolución de conflictos territoriales.

Por otra parte, en el marco del acuerdo de cooperación académica celebrado con la Universidad Internacional de Valencia (VIU) correspondiente al Máster Universitario en Mediación y Gestión del Conflicto, se desarrolló una instancia de prácticas profesionales supervisadas en el Área de Mediación Comunitaria durante el período comprendido entre octubre de 2025 y marzo de 2026, con una carga total de 100 horas.

La experiencia constituyó una instancia de fortalecimiento institucional para el Área de Mediación Comunitaria, permitiendo incorporar apoyo técnico en la gestión cotidiana de los asuntos de conflictos comunitarios y consolidar antecedentes de cooperación académica internacional impulsados por la Defensoría.

En este marco, la mediadora en formación participó en dispositivos de admisión, orientación, análisis de mediabilidad, seguimiento e intervención en situaciones de convivencia urbana, integrándose al trabajo desarrollado por el equipo técnico de la Defensoría desde una perspectiva de derechos humanos, convivencia y abordaje territorial.

La práctica permitió generar insumos y herramientas técnicas orientadas al fortalecimiento de los procesos internos del área, contribuyendo a la sistematización de criterios de actuación y a la construcción de materiales de apoyo para futuras experiencias de formación y pasantías vinculadas a mediación comunitaria.

En el período de prácticas se realizaron 36 intervenciones de mediación comunitaria, se participó en tres talleres comunitarios y se realizaron visitas barriales orientadas al abordaje territorial de situaciones de convivencia y conflictividad urbana. Las intervenciones comprendieron situaciones entre vecinos y vecinas, así como conflictos en los que las partes involucradas incluían instituciones públicas, organizaciones privadas, colectivos barriales, clubes deportivos y actores comunitarios vinculados al uso compartido del espacio urbano y a problemáticas de convivencia territorial.

Entre las principales temáticas abordadas se destacan: ruidos molestos, conflictos en propiedad horizontal, convivencia en complejos habitacionales, tenencia de mascotas, medianeras y arbolado, hostigamiento vecinal y conflictos territoriales vinculados a actividades culturales, recreativas y deportivas.

La experiencia reafirmó el valor de la mediación comunitaria como herramienta institucional de prevención, gestión y transformación pacífica de conflictos urbanos, así como la importancia de continuar promoviendo espacios de formación y cooperación académica impulsados desde la Defensoría.

Asimismo, se confirmó la complejidad de los conflictos urbanos contemporáneos y la importancia de contar con dispositivos institucionales de proximidad orientados a la escucha, el diálogo y la construcción de convivencia, y de la gestión colaborativa de los conflictos. Por último, la experiencia fortaleció el vínculo entre la Defensoría y los espacios de formación académica internacional, consolidando antecedentes institucionales para futuras instancias de cooperación y prácticas profesionales vinculadas a la mediación comunitaria y la convivencia ciudadana.

En consonancia con estos antecedentes, la Defensoría propone avanzar en la consolidación de una metodología de intervención territorial basada en la construcción de pactos de convivencia y en la promoción del derecho a la ciudad, concepto desarrollado por Henri Lefebvre, que refiere al derecho colectivo de todas las personas a habitar, usar y transformar el espacio urbano en condiciones de igualdad, justicia e inclusión. Desde esta perspectiva, el espacio público se concibe como un patrimonio común y la convivencia urbana como una construcción democrática que requiere participación, corresponsabilidad y diálogo permanente entre las instituciones, las organizaciones sociales y la ciudadanía.

En conclusión, el proyecto se propone fortalecer el tejido social y validar metodologías participativas de intervención barrial orientadas a la prevención y transformación pacífica de los conflictos urbanos, promoviendo formas democráticas e inclusivas de convivencia y consolidando la figura del mediador y facilitador comunitario como actor clave para la construcción de ciudadanía y cohesión social en los territorios.

En este período se elaboró una guía de admisión para los asuntos de mediación que llegan a la Defensoría, con el objetivo de mejorar la atención de las situaciones que se reciben día a día. Esta herramienta permite relevar información básica sobre el conflicto, conocer el vínculo entre las partes y valorar si existen condiciones para iniciar un proceso de diálogo. Asimismo, se busca orientar las intervenciones y facilitar posibles derivaciones cuando corresponda, sin sustituir el trabajo realizado por el mediador. El documento completo estará disponible en el anexo.



Clínica de Conflictos Comunitarios realizada en el Espacio Colabora, donde se trabajó con diferentes actores, y se dio cierre al conjunto de actividades con la entrega de un certificado.

Transporte público

La Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo viene desarrollando una línea de trabajo vinculada a la movilidad urbana y el fortalecimiento de los derechos asociados al transporte público colectivo, entendiendo que este constituye un servicio esencial y una herramienta fundamental para garantizar el acceso y ejercicio efectivo de otros derechos, como el derecho a la ciudad, la accesibilidad, la inclusión social, entre otros.

En este marco, la Defensoría participó en la Comisión de Movilidad de la Junta Departamental de Montevideo, el día 6 de mayo de 2026, donde presentó el trabajo desarrollado en esta materia. Asimismo, se elaboró una propuesta orientada a promover un sistema de transporte más seguro, eficiente, inclusivo y de calidad, basada en el análisis comparativo de buenas prácticas internacionales, la normativa vigente en Uruguay y los aportes realizados por personas usuarias del sistema.

La iniciativa busca contribuir a la construcción de un modelo de movilidad en el que todos los actores involucrados —personas usuarias, trabajadoras y trabajadores, empresas operadoras y autoridades departamentales— conozcan claramente sus responsabilidades y puedan ejercer y exigir sus derechos, fomentando una cultura de respeto mutuo, convivencia y mejora continua del servicio. La propuesta incorpora un enfoque integral de derechos y responsabilidades compartidas.

En este sentido, la Defensoría entiende necesario complementar el abordaje tradicional centrado en las obligaciones de las personas usuarias, incorporando una perspectiva de derechos. Si bien el artículo D.768.55 y siguientes del Digesto Departamental establece las obligaciones de las personas usuarias del transporte público, también señala que “toda persona tiene en general derecho a viajar en ómnibus para transporte público” (Intendencia de Montevideo, s. f., art. D.768.55). A partir de este enfoque, y del trabajo desarrollado junto a la Coordinadora de Usuarías y Usuarios del Transporte Público, se identifican los siguientes aspectos como prioritarios.

En relación con los derechos de las personas usuarias, se destaca la necesidad de garantizar información clara y accesible sobre rutas, horarios, tarifas y estado del servicio; condiciones adecuadas de calidad y seguridad; accesibilidad; no discriminación en el acceso; mecanismos eficaces de reclamo y respuesta; compensaciones ante fallas del servicio; cumplimiento de frecuencias y salidas programadas; así como la participación ciudadana en procesos de modificación de líneas y modos de transporte.

Asimismo, se promueve la difusión de las obligaciones de las personas usuarias, vinculadas al pago del boleto correspondiente, el respeto hacia otras personas pasajeras y trabajadoras, el cuidado de las unidades, el uso adecuado de los espacios comunes y el cumplimiento de normas básicas de convivencia dentro del transporte público.

En cuanto a los derechos de las trabajadoras y trabajadores del transporte, se plantea la importancia de asegurar condiciones laborales adecuadas, remuneración justa, seguridad laboral, capacitación continua y libertad sindical. Del mismo modo, se enfatizan sus obligaciones en relación con el trato respetuoso hacia las personas usuarias, la conducción segura, la prohibición del uso del celular durante la conducción, el mantenimiento de las condiciones del vehículo, la correcta información al público y el adecuado acercamiento al cordón en las paradas.

Con respecto a las empresas operadoras, la propuesta reconoce su derecho a la sostenibilidad económica, la seguridad jurídica y la participación en los procesos de decisión vinculados al sistema. A su vez, se subraya su responsabilidad de garantizar la continuidad y regularidad del servicio, mantener las unidades en condiciones adecuadas, brindar información clara, atender reclamos y cumplir con todas las obligaciones laborales correspondientes.

En relación con la autoridad departamental, se reafirma su rol de regulación, fiscalización y control del sistema de transporte, así como su potestad sancionatoria. Asimismo, se destaca la obligación de planificar el sistema de movilidad, garantizar los derechos de las personas usuarias, promover la transparencia y asegurar instancias de participación efectiva de todos los actores involucrados, incluyendo procesos previos a licitaciones o cambios relevantes en el servicio.

Como parte de esta línea de trabajo, la Defensoría propone impulsar una serie de asambleas territoriales en los Municipios F, D, A y G, con el objetivo de generar espacios de intercambio, participación y construcción colectiva sobre movilidad y transporte público. Estas instancias buscarán promover la discusión pública sobre los derechos y obligaciones de los distintos actores del sistema, recoger aportes de vecinas y vecinos e identificar problemáticas y propuestas específicas de cada territorio.

La Defensoría entiende que avanzar hacia un sistema de movilidad más humano, accesible, eficiente y territorialmente equilibrado requiere fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, profundizar la coordinación institucional y promover una perspectiva centrada en los derechos, la convivencia y la corresponsabilidad social.

En este marco, la Defensoría continuará impulsando actividades orientadas a promover la reflexión y el debate sobre la actualización de los derechos de las personas usuarias del transporte público de Montevideo. Estas acciones forman parte de una línea de trabajo sostenida que incluye la participación en ámbitos institucionales, la realización de asambleas territoriales y el análisis de los resultados de la consulta pública sobre transporte.

Consulta Pública sobre Transporte

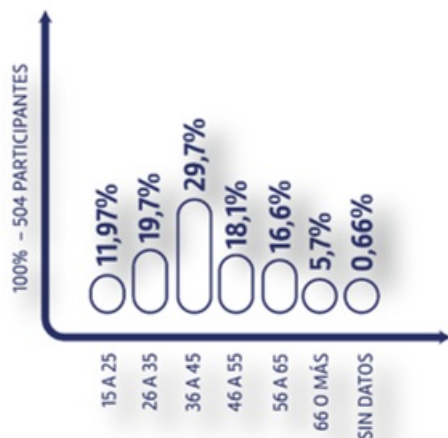
Como parte de este proceso, el 5 de febrero de 2026, la Defensoría, junto con la Coordinadora de Usuarías y Usuarios del Transporte Público, impulsó una consulta sobre el transporte público de Montevideo, con el objetivo de recoger aportes ciudadanos orientados a la mejora del sistema. La convocatoria, abierta hasta el 4 de mayo de 2026, estuvo dirigida a todas las personas usuarias del transporte público de la ciudad, y promovió la participación a partir de las experiencias cotidianas de movilidad.

La consulta recibió un total de 504 respuestas, reflejando el interés y la preocupación de la ciudadanía en torno al funcionamiento y al futuro del sistema de transporte público. Asimismo, en el marco del Seminario de Derechos en el Territorio, en el mes de marzo se presentó un primer avance de los resultados obtenidos, como parte de las instancias de reflexión y debate sobre participación ciudadana y políticas públicas.

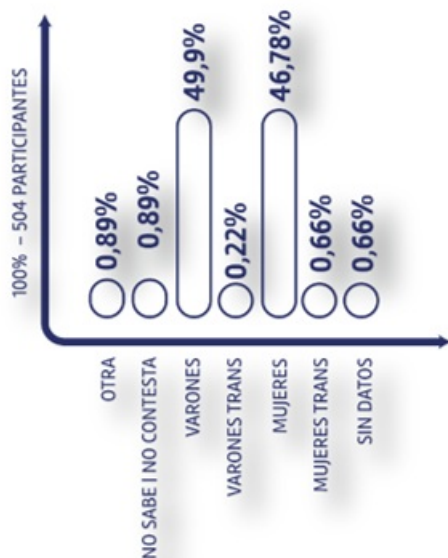
La instancia permitió intercambiar visiones sobre las transformaciones proyectadas para el sistema de movilidad metropolitana,

identificando tanto consensos respecto de la necesidad de avanzar hacia un modelo más eficiente e integrado como preocupaciones vinculadas a la participación ciudadana, la equidad territorial, la accesibilidad y las prioridades de inversión. Entre los principales planteos surgidos durante el intercambio, se destacó la importancia de fortalecer los mecanismos de información y consulta pública, garantizar una planificación verdaderamente metropolitana y contemplar las necesidades de los distintos territorios y de las diversas poblaciones usuarias. También se subrayó la necesidad de asegurar condiciones adecuadas de accesibilidad, convivencia y calidad del servicio, especialmente para las personas mayores y otros sectores con mayores dificultades de movilidad.

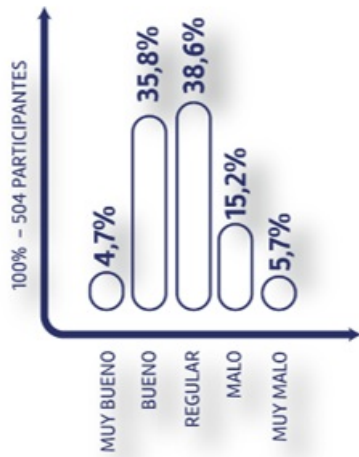
A partir de las 504 respuestas obtenidas en la consulta pública, se identifican percepciones relevantes sobre la infraestructura y el funcionamiento del sistema de transporte, particularmente en relación con las paradas, la frecuencia del servicio y la accesibilidad.



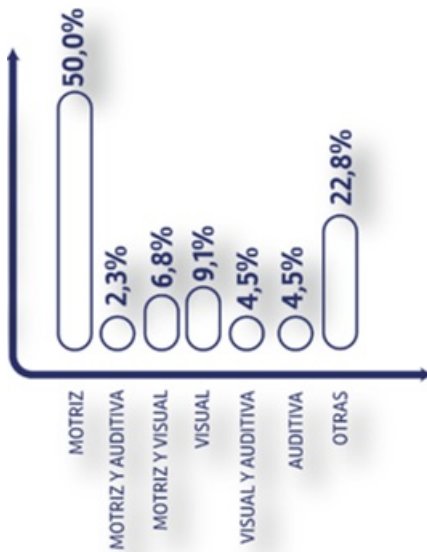
Se observa una participación diversa en términos etarios. La franja de edad con mayor representación corresponde a personas de 36 a 45 años (29,7 %), seguida por el grupo de 26 a 35 años (19,7 %) y el de 46 a 55 años (18,1 %).



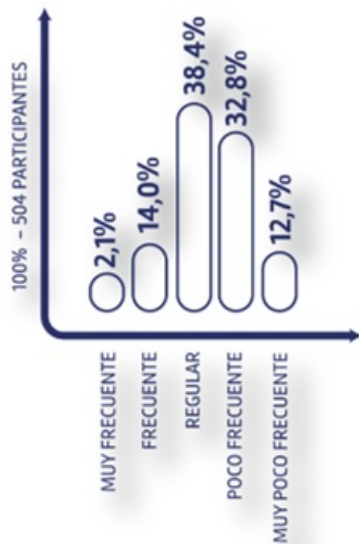
En cuanto a la composición por sexo-género, la participación estuvo distribuida principalmente entre mujeres (46,7%) y hombres (49,8%). Las mujeres trans y los hombres trans representaron el 0,66% y el 0,22% respectivamente.



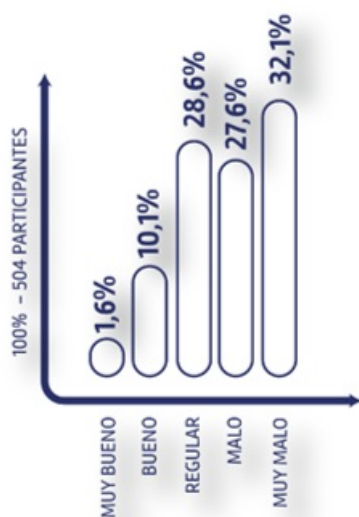
Respecto a la percepción sobre el estado de las unidades, la valoración predominante fue regular con 38,6%; el 35,9% las calificó como buenas y el 4,7% como muy buenas. Por otra parte, el 15,2% consideró que el estado era malo, mientras que el 5,7% lo evaluó como muy malo.



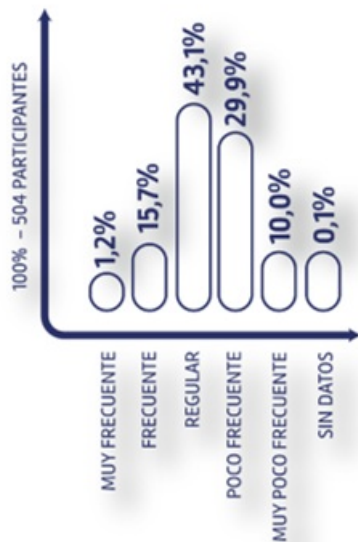
En relación con la discapacidad, se registraron 39 respuestas. La discapacidad motriz fue la más frecuente, representando el 50% de los casos.



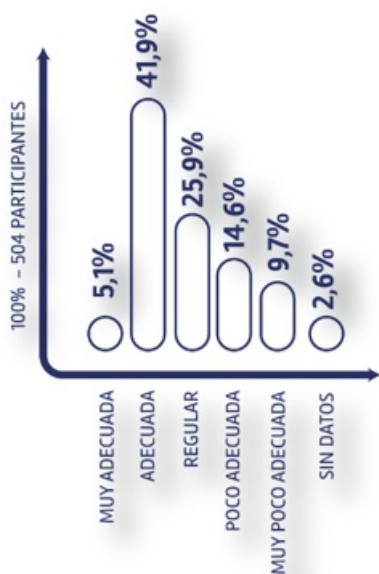
Al evaluar la disponibilidad de unidades accesibles, el 38,4% de las personas indicó que estas son regulares y el 14% frecuentes. Sin embargo, un porcentaje significativo manifestó una percepción menos favorable: el 32,8% señaló que son poco frecuentes y el 12,7% muy poco frecuentes. Esto evidencia avances en materia de accesibilidad, aunque persisten desafíos para garantizar una cobertura adecuada de unidades adaptadas.



En cuanto al estado y conservación de las paradas, las opiniones se distribuyen de manera relativamente equilibrada. El 28,6% de las personas encuestadas calificó la situación como regular, mientras que un 10,1% la consideró buena y un 1,6% muy buena. Por otro lado, el 27,6% evaluó el estado de las paradas como malo y el 32,1% como muy malo. Estos resultados muestran que, si bien existe una valoración positiva por parte de una proporción importante de usuarias y usuarios, persisten oportunidades de mejora en materia de mantenimiento y conservación.



Respecto a la frecuencia del servicio, el 43,1% de las respuestas indicó que el servicio es regular y el 15,7% frecuente. En contraste, el 29,9% consideró que la frecuencia es poco frecuente y el 10% muy poco frecuente.



Por último, en relación con la ubicación y distribución de las paradas, la mayoría de las personas expresó una valoración positiva. El 41,9% las consideró adecuadas y el 5,1% muy adecuadas. Por su parte, el 14,6% señaló que son poco adecuadas y el 9,7% muy poco adecuadas.

De las 12 preguntas que integraron la consulta, las dos últimas recogieron propuestas y sugerencias formuladas por vecinas y vecinos. A efectos de su análisis, las respuestas fueron sistematizadas por temáticas, agrupando aquellas expresiones que hacían referencia a aspectos o problemáticas similares. Así, por ejemplo, referencias como “en hora”, “puntual” o “a tiempo” fueron incorporadas dentro de la dimensión vinculada a la frecuencia y al cumplimiento de los horarios. En la presentación de los resultados se exponen, en primer lugar, las principales dimensiones identificadas y, posteriormente, las expresiones más frecuentes relevadas dentro de cada una de ellas.

| LÍNEA DE BUS | CANTIDAD DE PERS. |
|--------------|-------------------|
| 76 | 24 |
| 130 | 22 |
| 103 | 21 |
| 105 | 21 |
| 110 | 20 |
| 151 | 20 |
| 329 | 19 |
| 181 | 19 |
| 121 | 43 |
| 145 | 41 |
| 300 | 38 |
| 522 | 36 |
| 174 | 33 |
| 149 | 31 |
| 116 | 30 |
| 427 | 28 |
| 370 | 27 |
| 128 | 26 |
| 17 | 25 |
| 538 | 13 |
| 526 | 13 |
| 402 | 12 |
| 158 | 12 |
| 148 | 12 |
| 147 | 11 |
| 180 | 11 |
| 175 | 11 |
| 183 | 18 |

| LÍNEA DE BUS | CANTIDAD DE PERS. |
|--------------|-------------------|
| 185 | 18 |
| 192 | 18 |
| 405 | 17 |
| 142 | 43 |
| 144 | 17 |
| 60 | 43 |
| 64 | 14 |
| 21 | 14 |
| 169 | 14 |
| 199 | 14 |
| D8 | 6 |
| D10 | 5 |
| D1 | 4 |
| L14 | 5 |
| L29 | 4 |
| L1 | 3 |
| L33 | 3 |
| 111 | 10 |
| 141 | 10 |
| 62 | 9 |
| 79 | 9 |
| 330 | 9 |
| 328 | 9 |
| G | 43 |
| CE1 | 22 |
| E14 | 16 |
| D11 | 12 |
| 306 | 11 |
| 104 | 10 |

Acumulación Compulsiva - Diógenes

La acumulación compulsiva constituye una problemática compleja y multicausal que involucra dimensiones sanitarias, sociales, comunitarias y de convivencia. Si bien en el lenguaje cotidiano muchas de estas situaciones suelen identificarse como “síndrome de Diógenes”, que refiere a un trastorno del comportamiento caracterizado por el descuido extremo de la higiene personal, el aislamiento social y la acumulación compulsiva de basura y objetos sin utilidad dentro del propio domicilio, corresponde señalar que dicha denominación refiere a un cuadro clínico cuyo diagnóstico compete exclusivamente a profesionales de la salud. En consecuencia, desde la Defensoría se procura abordar estas situaciones desde una perspectiva más amplia, centrada en las manifestaciones de la acumulación compulsiva y sus efectos sobre las personas, sus vínculos y el entorno, evitando atribuir diagnósticos que excedan las competencias institucionales.

En este sentido, la propia Defensoría señalaba años atrás que esta problemática comprende “un desorden del comportamiento, una conducta de aislamiento, con ruptura de las relaciones sociales, negligencia de las necesidades de higiene personal y ambiental, reclusión domiciliaria, rechazo de las ayudas sociales o familiares y negación de la situación patológica. Se expresa como la acumulación compulsiva y descontrolada de todo tipo de objetos, ropa usada, papel, envases vacíos, basura, comida y muchas veces animales dentro y fuera de la casa, ocupando todo el espacio posible del suelo al techo” (Defensoría del Vecino, 2010, p. 171).

En la misma línea, Elizalde (2018), en su investigación *Aproximación al síndrome de Diógenes: un grupo humano estigmatizado*, cuestiona la comprensión del denominado síndrome de Diógenes como una problemática circunscrita exclusivamente al campo de la salud mental y plantea la necesidad de incorporar otras disciplinas en su abordaje. Asimismo, sostiene que su comprensión no involucra únicamente a la persona afectada, sino también a su entorno y a la comunidad, destacando la importancia de las redes familiares y sociales y de intervenciones que trasciendan un modelo centrado exclusivamente en la enfermedad. Este enfoque contribuye a fundamentar las estrategias de intervención que la Defensoría ha estado promoviendo, basadas en la articulación interinstitucional, el trabajo territorial y la búsqueda de respuestas integrales frente a estas situaciones.

Este fenómeno se manifiesta de distintas formas y afecta tanto a las personas involucradas como a su entorno. Entre sus principales características se encuentran el descuido personal y del hogar, las condiciones de higiene y salubridad comprometidas, el aislamiento social, la acumulación excesiva de objetos o residuos que obstruyen los espacios de vida, la negación o minimización de la situación y, en muchos casos, el rechazo a recibir ayuda.

La diversidad de situaciones que llegan a conocimiento de la Defensoría evidencia la necesidad de desarrollar herramientas de abordaje que contemplen la complejidad del fenómeno más allá de la existencia de un diagnóstico clínico. La recurrencia de estas situaciones y la experiencia acumulada por la Defensoría en su intervención han impulsado la generación de espacios de intercambio, reflexión y articulación interinstitucional, promoviendo respuestas integrales basadas en la coordinación con los organismos competentes y en la construcción de criterios comunes para la intervención.

Desde hace años, la Defensoría viene trabajando en esta temática, generando herramientas de información y orientación, como el Boletín N.º 3 (octubre de 2008), el folleto informativo institucional y aportes a las pautas de atención sanitaria para pacientes con síndrome de Diógenes, en coordinación con organismos competentes.

Asimismo, participó en la Comisión de Medio Ambiente y Salud de la Junta Departamental de Montevideo, en la que se abordaron los conflictos asociados a la acumulación compulsiva, una situación compleja que afecta la salud, el bienestar y el entorno de las personas involucradas.

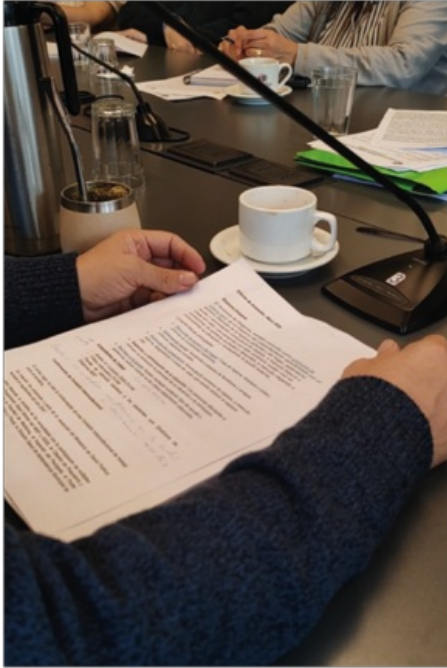
La Defensoría destaca su trabajo sostenido en esta temática. En 2025 impulsó instancias interinstitucionales de intercambio y reflexión mediante tres conversatorios realizados en agosto, octubre y diciembre, que contaron con la participación de diversas áreas de la Intendencia de Montevideo, organismos nacionales y equipos técnicos. Estas instancias permitieron avanzar en la coordinación de acciones y en la construcción de un posible plan de actuación conjunto. Asimismo, entre 2025 y 2026 ha intervenido en una decena de situaciones vinculadas a esta problemática, lo que evidencia la frecuencia con que estas situaciones se presentan en el territorio y reafirma la necesidad de contar con herramientas específicas para su abordaje.

En ese marco, el enfoque impulsado por la Defensoría prioriza la cooperación entre instituciones y la participación comunitaria, promoviendo respuestas integrales por sobre abordajes exclusivamente punitivos o fragmentados. Entre las principales líneas de acción se encuentran el fortalecimiento del trabajo interinstitucional y la elaboración de un protocolo común de actuación, con la participación del Ministerio de Salud Pública; la incorporación de esta temática en la agenda pública junto a actores sociales, sanitarios e institucionales; la convocatoria a especialistas para generar instancias de intercambio, seminarios y conversatorios; y la revisión de la normativa vigente con el objetivo de fortalecer las herramientas disponibles para su abordaje.

Actualmente, la Defensoría integra la mesa de trabajo del Municipio C, que se propone abordar esta temática con el objetivo de contribuir a la elaboración de una ruta de actuación, definiendo los actores involucrados, sus competencias y los mecanismos de seguimiento.

En este marco, la Defensoría propone:

- Impulsar la continuidad y el fortalecimiento de este trabajo colectivo, convocando y articulando con las instituciones y organizaciones vinculadas a nivel departamental y municipal, con el objetivo de retomar el espacio interinstitucional y avanzar hacia la elaboración de un protocolo de actuación común. En particular, se considera fundamental la participación del Ministerio de Salud Pública.
- Instalar esta temática en la agenda pública, promoviendo la participación de actores clave provenientes de áreas de desarrollo social, salud mental, gobiernos municipales y la propia Junta Departamental de Montevideo, entre otros, a fin de diseñar respuestas integrales.
- Convocar a especialistas en la materia con el propósito de organizar un seminario o conversatorio conjunto entre la Junta Departamental de Montevideo y la Defensoría.
- Revisar la normativa vigente y, de considerarse necesario, formular recomendaciones que contribuyan a fortalecer las herramientas de abordaje.



Participación e intercambio colectivo sobre el eje temático de acumulación compulsiva con la Comisión de Medio Ambiente y Salud (5 de mayo del 2026).

Distribución de los asuntos ingresados a la Defensoría por municipio (2025-2026)



ASUNTOS ○

| | |
|------------|------------|
| 00902-2025 | 00045-2026 |
| 00864-2025 | 00965-2025 |
| 00883-2025 | 00073-2026 |
| 00352-2025 | 00899-2025 |
| 00839-2025 | 00903-2025 |
| 00785-2025 | 00883-2025 |
| 00799-2025 | 00712-2025 |

Mapeado que muestra la ubicación por municipio, de los asuntos ingresados en el eje temático de acumulación compulsiva. Cada municipio aparece identificado según la cantidad de casos registrados en su territorio, permitiendo visualizar su ubicación y concentración a nivel municipal.

Vivienda

La problemática del acceso al suelo y a la vivienda constituye uno de los temas abordados por la Defensoría a través de las diferentes situaciones y demandas recibidas.

Para muchas familias, acceder a una vivienda resulta cada vez más difícil. Esta realidad impacta especialmente en el mercado de alquileres, donde una parte significativa de los ingresos familiares se destina al pago mensual. Asimismo, existe una creciente cantidad de viviendas vacías y procesos de valorización del suelo e inmobiliaria en áreas centrales y costeras que desplazan población hacia zonas periféricas con menor acceso a servicios urbanos.

La segregación territorial constituye otro aspecto central. En Montevideo persisten diferencias marcadas entre barrios con altos niveles de inversión urbana y otros que presentan déficits de infraestructura, transporte, espacios públicos y acceso a servicios. Esta situación se vincula con procesos históricos de desigualdad y expansión periférica de la ciudad. Diversos estudios académicos señalan que el acceso al suelo urbano es una de las principales barreras para garantizar el derecho a la vivienda.

En este marco, cobran especial relevancia aspectos como:

- el acceso al suelo urbano bien ubicado;
- la permanencia en los barrios;
- el acceso a alquileres asequibles;

- la integración urbana;
- el acceso a servicios y a la movilidad;
- el derecho a la ciudad en condiciones de igualdad.

Actualmente, las políticas públicas combinan diferentes estrategias, entre ellas las cooperativas de vivienda, los subsidios de alquiler, los programas de primera vivienda, la regularización y relocalización de asentamientos, los créditos y la promoción de la construcción privada.

En el trabajo cotidiano de la Defensoría la temática de la vivienda atraviesa diversas problemáticas asociadas, como el acceso a la vivienda, la precariedad habitacional en inmuebles destinados a alquiler, la convivencia, las personas sin hogar, los desalojos, los problemas constructivos, el saneamiento, la salubridad y las situaciones vinculadas a la movilidad humana, entre otras.

Participación desde la Defensoría

Colectivo Volver a mi Barrio

La defensoría viene acompañando al colectivo Volver a mi Barrio en las diferentes instancias de participación. Una de ellas es la mesa de trabajo integrada por diversos organismos públicos, cuyo objetivo es contribuir a la reparación integral de las personas y familias afectadas. Este espacio es coordinado por la Secretaría de Equidad Étnico Racial y Poblaciones Migrantes de la Intendencia de Montevideo.

En este marco, se promueve especialmente la formulación de recomendaciones orientadas a las políticas públicas, con el fin de garantizar el acceso equitativo de las personas y familias desalojadas de los conventillos a la educación, la vivienda, la salud, y otros bienes y servicios. Asimismo, estas acciones forman parte de un plan de trabajo más amplio orientados a reducir las brechas de desigualdad, tanto materiales como simbólicas, entre la población afrodescendiente y el resto de la población de Montevideo.

Este proceso tiene como objetivo contribuir a que las víctimas recuperen las condiciones de vida afectadas por las vulneraciones de derechos sufridas. En este sentido, las medidas de reparación procuran revertir los efectos de dichas vulneraciones y pueden comprender, entre otras acciones, medidas de restitución vinculadas a la libertad, la identidad, el empleo y otros derechos fundamentales.

Pensiones

La Defensoría viene acompañando y visibilizando la problemática vinculada a las pensiones como alternativa habitacional. En este marco, participó en diversas actividades impulsadas por el Instituto de Promoción Económico-Social del Uruguay (IPRU) y el Municipio B, orientadas a generar reflexión y sensibilización sobre las condiciones de vida de las personas que residen en estos espacios.

Entre las actividades se encuentra la presentación del informe *De lejos no se ve* y encuentros vinculados a la muestra itinerante del mismo nombre. Estas propuestas permiten compartir información y promover el intercambio en torno a aspectos como las condiciones de convivencia, los procesos de exclusión social, el uso de los espacios comunes, las trayectorias habitacionales y los desafíos que enfrentan las personas residentes en pensiones para acceder a una vivienda adecuada.

Mesa Hábitat: Espacio Colabora (marzo de 2026)

En el Segundo Seminario de Derechos en el Territorio, organizado por la Defensoría, se desarrolló un panel sobre hábitat y territorio.

El panel propuso reflexionar sobre la situación de la vivienda en el contexto actual a partir de las perspectivas de distintos actores vinculados a la temática. Se abordaron cuestiones relacionadas con el derecho al suelo, a la vivienda digna y a las diferentes formas de habitar el territorio, analizando las acciones llevadas a cabo hasta el momento y la necesidad de pensar las políticas públicas desde un enfoque de derechos.

Se contó con las exposiciones de representantes de distintas organizaciones e instituciones vinculadas a la temática, entre ellas el Observatorio de Asentamientos (Intendencia de Montevideo, Departamento de Desarrollo Urbano), Miles de Ciudades, Vivienda en Diálogo y el equipo responsable del informe sobre pensiones elaborado por el IPRU.

Territorio

Desde el territorio se abordó la temática de vivienda y sus múltiples complejidades, ya sea por la necesidad de acceso a programas de vivienda; procesos de realojo; mudanza y convivencia en viviendas nuevas promovidas por las políticas estatales; o demandas individuales y colectivas que requieren de una articulación con diferentes organismos del estado.

Personas en situación de movilidad humana

La Defensoría viene abordando desde hace tiempo la temática de las personas en situación de movilidad humana desde una perspectiva de derechos e inclusión social. Este trabajo se desarrolla tanto a partir de las diferentes demandas recibidas como de la participación en diversos ámbitos de construcción colectiva vinculados a la temática. Actualmente, la Defensoría participa en dos mesas de trabajo que reúnen a organizaciones e instituciones que actúan en este ámbito.

Nodo Municipio B (2025-2026)

El Nodo Municipio B es un espacio de articulación y encuentro de organizaciones e instituciones que desarrollan su trabajo en dicho municipio. Este ámbito tiene como objetivo coordinar prácticas y reflexionar acerca de la movilidad humana, los derechos humanos de las personas migrantes y su vinculación con la sociedad de acogida (Portal institucional Municipio B).

Acciones desarrolladas hasta la fecha:

- Elaboración de una guía orientadora para personas en situación de movilidad humana.
- Realización de un taller de capacitación dirigido a referentes e integrantes del PIAF y del Nodo.
- Implementación de una encuesta institucional para recabar información sobre la población migrante, con el objetivo de estimar su cantidad en el territorio.

Problemáticas identificadas: dificultades de acceso a la atención en salud, barreras de acceso al sistema educativo, dificultad para realizar trámites ante organismos del Estado, situaciones de vulnerabilidad social, dificultades de acceso a la vivienda, entre otras.

Mesa de Movilidad Humana del Municipio G (2026)

Se trata de un espacio de articulación a nivel municipal integrado por instituciones, organizaciones y colectivos vinculados a la temática.

En 2026, la Defensoría se incorporó a la Mesa de Movilidad Humana del Municipio G, un espacio interinstitucional destinado a coordinar estrategias territoriales para el abordaje de la población migrante y el fortalecimiento de su acceso a derechos y servicios. En este ámbito se comparten experiencias y se articulan acciones junto a diversos actores, entre ellos la Oficina Territorial del MIDES, el Centro Cívico, el Proyecto Resuena, la Comuna Mujer, el Hospital Saint Bois y el Departamento de Migrantes del Ministerio de Desarrollo Social.

Entre las acciones proyectadas se destaca la elaboración de una guía local de recursos dirigida específicamente a las personas migrantes, así como la promoción de cursos orientados a facilitar la inserción laboral y la autonomía, tales como manipulación de alimentos y libreta de conducir para motos. Asimismo, se prevé la realización de talleres con enfoque interseccional que aborden temáticas como violencia basada en género, discapacidad y migración.

En materia de inclusión digital, se proyecta gestionar ante ANTEL la donación de computadoras, con el objetivo de facilitar el acceso a herramientas informáticas básicas. Esta iniciativa busca atender una de las dificultades recurrentes que enfrentan las personas migrantes para su integración social, educativa y laboral.

La Defensoría reafirma su compromiso con el conocimiento y la atención de las problemáticas que atraviesan las personas migrantes residentes en el oeste de Montevideo. En este sentido, procura comprender en profundidad sus condiciones de vida, los obstáculos que enfrentan en el acceso a derechos y las estrategias que desarrollan para su integración en el territorio. A partir de este acercamiento, la institución busca fortalecer su capacidad de acompañamiento, promover respuestas articuladas con los distintos actores locales e impulsar acciones que contribuyan a garantizar una inclusión plena y el ejercicio efectivo de sus derechos.

Mesa de trabajo: Seminario sobre Derechos en el Territorio de la Defensoría (2026)

La mesa propuso abordar la situación de las personas en situación de movilidad humana y compartir, desde la experiencia, las diferentes vivencias.



Equipo de la Defensoría recorriendo los diferentes barrios de Montevideo, recogiendo las diversas problemáticas presentes en cada territorio, bajo el programa Defensoría en tu Barrio.

Segundo Seminario sobre Derechos en el Territorio

Por segundo año consecutivo la Defensoría organizó el Seminario Derechos en el Territorio, que se celebró en marzo de 2026, bajo el tema reflexión e intercambio que se enmarca en la conmemoración de los 20 años de la institución.

El seminario buscó reafirmar el compromiso de la Defensoría con la convivencia, la inclusión y la promoción de los derechos humanos en el territorio, fortaleciendo su función como puente entre las necesidades y planteos de la ciudadanía y la gestión departamental. La propuesta apuntó a promover la participación como herramienta para abordar los conflictos y avanzar en la garantía de derechos para todas las personas.

La Defensoría de Vecinas y Vecinos celebró el Segundo Seminario sobre Derechos en el Territorio los días 26 y 27 de marzo en la Sala de Conferencias de la Intendencia y en el Espacio Colabora. Durante dos jornadas, vecinas, vecinos, organizaciones e instituciones compartieron historias y desafíos vinculados al territorio. El encuentro buscó escuchar y poner en común las voces de quienes habitan la ciudad, con el propósito de pensar colectivamente un Montevideo más inclusivo y cercano a su gente.

El Seminario Derechos en el Territorio es organizado anualmente por la Defensoría con el objetivo de profundizar el conocimiento sobre los ejes prioritarios de su trabajo cotidiano y, al mismo tiempo, fortalecer las redes de trabajo de la institución.

Primera jornada

La primera jornada del seminario contó con la participación de representantes de la sociedad civil, instituciones y el ámbito académico. A lo largo del día se compartieron experiencias, reflexiones y aprendizajes que permitieron visibilizar distintas realidades territoriales. Los intercambios evidenciaron que, si bien persisten situaciones de vulneración de derechos, también se están construyendo estrategias orientadas a la reparación.

Mesa de apertura



Apertura del segundo seminario “Derechos en el Territorio”, con la participación de Gonzalo Sánchez, presidente de la Junta Departamental de Montevideo, y Daniel Arbulo, titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo.

En la mesa de apertura participaron Gonzalo Sánchez, presidente de la Junta Departamental de Montevideo, y Daniel Arbulo, titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo. Durante su intervención el presidente de JDM reconoció y destacó especialmente la función que ha desempeñado la Defensoría a lo largo de estos años, subrayando su compromiso con la ciudadanía y la defensa de los derechos. Asimismo, se apreció la coordinación mantenida por la Junta Departamental y la Defensoría, resaltando la importancia de este trabajo conjunto para fortalecer las políticas públicas y la atención a las demandas de vecinas y vecinos.

Asamblea de personas sin hogar

La asamblea constituyó un espacio de intercambio en el que se pusieron de manifiesto diversas realidades y problemáticas urgentes vinculadas al sinhogarismo. La instancia fue moderada por integrantes del colectivo Ni Todo Está Perdido (Nitep), y contó con el apoyo de docentes de la Universidad de la República, quienes fueron sistematizando y proyectando en simultáneo una síntesis de los principales planteos surgidos durante el intercambio.

Los diagnósticos y propuestas compartidos se centraron en la interrelación entre vivienda, salud y trabajo, señalada como un eje central de la problemática. También se destacó la necesidad de fortalecer las redes de contención, especialmente para mujeres y personas egresadas de INAU y del INISA, así como de profundizar una perspectiva de salud mental comunitaria.

Como conclusión general, se señaló que resulta difícil sostener políticas públicas orientadas a promover procesos reales de autonomía sin una asignación presupuestal adecuada. Además, se insistió en la importancia de fortalecer la articulación entre el Estado y la comunidad, entendiendo que ambos actores deben actuar de manera complementaria y coordinada.



Participación e intercambio colectivo de las temáticas presentadas en las mesas.

Accesibilidad

En la mesa de accesibilidad se analizaron diversas barreras que enfrentan cotidianamente las personas con discapacidad. Entre las principales problemáticas señaladas se destacaron las vinculadas al transporte, la salud, la vivienda y el empleo. Asimismo, se compartieron experiencias y buenas prácticas orientadas a la inclusión, entre ellas proyectos deportivos desarrollados en distintos barrios de Montevideo.

Desde el Concejo de Participación de Personas con Discapacidad de Montevideo se señalaron problemáticas que se reiteran de forma sistemática, entre ellas las dificultades de acceso a la vivienda, las deficiencias en la atención en salud — particularmente en usuarios de ASSE—, el incumplimiento de la cuota laboral para personas con discapacidad y las barreras existentes en el transporte público.

También se abordaron otras situaciones que afectan la vida cotidiana de las personas con discapacidad, como el deterioro de las veredas y las dificultades de acceso al sistema educativo. Además, se planteó la necesidad de fortalecer los espacios de diálogo con organismos del gobierno nacional para mejorar las respuestas a estas problemáticas.

Por su parte, la Secretaría de Discapacidad de la Intendencia de Montevideo presentó el nuevo Plan de Accesibilidad, orientado a transversalizar la temática en las distintas áreas de gestión, con el objetivo de promover respuestas integrales a las problemáticas que atraviesan las personas en situación de discapacidad, en coordinación con otros organismos. Además, se realizó una presentación del programa CERTI, un espacio dedicado al diseño y desarrollo de estrategias que, mediante el uso de herramientas tecnológicas, procura favorecer el desempeño en la vida cotidiana y promover la participación de las personas en los ámbitos social, laboral y educativo. Esta presentación incluyó una muestra de sus actividades y una mesa expositiva con algunos ejemplos de los equipos utilizados en el programa.

Personas migrantes

En la mesa sobre migración se abordó la forma en que adolescentes migrantes perciben sus procesos de integración en distintos ámbitos de la vida cotidiana, particularmente en los centros educativos y en el acceso a los servicios de salud.

Durante el encuentro se compartieron diversas experiencias, y también se señalaron obstáculos comunes, tanto de carácter institucional como social. Entre los principales planteos surgió la necesidad de promover políticas públicas más inclusivas, accesibles y flexibles, sustentadas en un enfoque de derechos humanos.

Asimismo, se destacaron los aspectos positivos de las experiencias de integración en el territorio, especialmente los vínculos que los adolescentes han logrado establecer con amigos, en el ámbito educativo y con sus familias.



Presentación de la mesa de Migrantes, con integrantes del Servicio Jesuita a Migrantes.

Transporte

En la Sala Dorada se desarrolló la mesa sobre transporte, con la participación de personas usuarias del sistema y representantes de instituciones vinculadas a la temática. Durante la instancia se presentó una propuesta de decálogo de derechos y obligaciones en el transporte público, que dio lugar a un intercambio amplio sobre los principales desafíos del sistema.

Entre las problemáticas señaladas se destacaron las vinculadas al funcionamiento de las boleterías, la operatividad de las rampas de accesibilidad, la insuficiente disponibilidad de unidades accesibles y la adecuación de los espacios para personas con movilidad reducida. También se señaló como aspecto importante la necesidad de mejorar los mecanismos de información al usuario, dado que en muchos casos esta resulta insuficiente, poco clara o de difícil acceso.



Participación e intercambio colectivo de la temática de Transporte.

Infancias

La mesa relativa a las infancias abordó diversas experiencias que reflejan cómo niñas, niños y adolescentes ejercen sus derechos en el territorio. Se visibilizaron tensiones y desafíos, especialmente en relación al acceso equitativo a la educación, el impacto de las transformaciones urbanas y las barreras para garantizar espacios de participación, cultura y recreación.

A través de tres propuestas en los ámbitos educativo, comunitario y artístico-pedagógico, se puso en evidencia el rol activo de las infancias como protagonistas, capaces de expresarse, participar y construir sentido en sus entornos. Las experiencias destacaron el valor de las herramientas como la comunicación audiovisual, la organización colectiva y la expresión artística para promover derechos. En particular, se presentaron las siguientes iniciativas:

Prosumidores de derechos: proyecto educativo que utiliza el lenguaje audiovisual para promover los derechos de la niñez, destacando el rol activo de niñas, niños y adolescentes como comunicadores. La presentación estuvo a cargo de los maestros Carolina Pereira y Martín De León.

Experiencia de la Escuela N.º 100: proceso organizativo de familias ante el traslado de la escuela por obras vinculadas al Mundial 2030, evidenciando tensiones entre el uso del espacio urbano y el derecho a la educación. Marcelo Piñeiro y Martha Zozaya (padre y abuela integrantes de la coordinadora) compartieron la experiencia.

Bio-retrato: propuesta artístico-pedagógica que emplea la fotografía para fortalecer la expresión, la identidad y los vínculos en el ámbito educativo. La presentación estuvo a cargo de Sergio Blasina y Florencia Elizalde, ambos licenciados en Comunicación.

El encuentro reafirmó que el territorio no solo condiciona el ejercicio de derechos, sino que también ofrece oportunidades para fortalecerlos, subrayando la importancia del trabajo comunitario y la articulación institucional para acompañar y potenciar a las infancias.



Fotografía de una actividad realizada en la Escuela N.º 100, donde representantes de la Defensoría difunden información sobre las actuaciones y servicios de la institución a niñas y niños.

Salud mental

En la tarde, la mesa de salud mental abordó la importancia de fortalecer dispositivos de atención y acompañamiento, haciendo énfasis en la cercanía con la comunidad y en cómo mejorar el acceso a los derechos relativos a la salud mental en los barrios.

La Casa Comunitaria de Promoción de Salud Mental de Colón compartió su experiencia de trabajo territorial y promovió un espacio de reflexión e intercambio en el seminario a través de la pregunta: ¿Qué entendemos por salud mental comunitaria?

Los intercambios permitieron destacar la importancia de fortalecer los procesos de integración social y la autonomía de las personas, promoviendo el reconocimiento y desarrollo de los saberes y potencialidades individuales y colectivas. A su vez, se subrayó el papel de los dispositivos comunitarios como espacios de referencia para la comunidad, fortaleciendo las estrategias territoriales de sostén.



Participación e intercambio colectivo del eje temático sobre Salud Mental.

Segunda jornada

Universidad y territorio

La segunda jornada comenzó mostrando proyectos que buscan abordar problemas concretos de los barrios y la forma en que la academia puede trabajar junto con las instituciones públicas. Se compartieron estudios e informes que ayudan a entender mejor la ciudad, como el Observatorio de Montevideo sobre desarrollo urbano, la experiencia “Miles de ciudades”, el informe de pensiones del IPRU y Vivienda en Diálogo, además del libro Conflictos en el Territorio, que analiza problemas de convivencia en distintos barrios.

El objetivo de estas presentaciones no era solo mostrar datos, sino pensar colectivamente cómo usar ese conocimiento para mejorar la vida en los territorios, repensar la vivienda, la planificación urbana y la convivencia, conectando la mirada académica con la experiencia de quienes viven la ciudad.

Contaminación acústica

Uno de los temas de la tarde fue la contaminación acústica. La mesa contó con la presencia de la Ing. Elizabeth González, docente de la Facultad de Ingeniería experta en la temática; Diego Olivera, Prosecretario General de la Intendencia de Montevideo y representante de del Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas de la Intendencia de Montevideo (SIME), y los estudiantes avanzados Valentina La Manna y Joaquín Sharoian del Departamento de Ingeniería Ambiental (IMFIA-FING) quienes presentaron el mapa acústico. También participaron vecinos y vecinas, sumando experiencias y perspectivas del territorio.

El encuentro combinó las visiones de la academia, la gestión pública y la ciudadanía, incorporando además la perspectiva de la vida nocturna en la ciudad. Más allá de los datos del mapa acústico y los análisis presentados, se generó un espacio de intercambio para debatir cómo el ruido afecta la convivencia y la salud, y para pensar juntos posibles acciones de prevención y control.



Participación e intercambio colectivo sobre el eje temático de Contaminación Acústica.

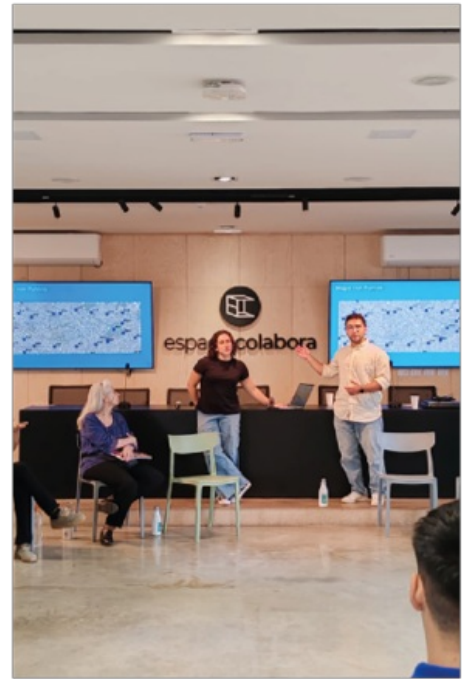
Mediación

Dentro de las temáticas que se abordaron en la segunda jornada, se realizó la mesa de mediación, donde se trabajó en la puesta a punto y planificación de acciones en materia de mediación comunitaria. La dinámica incluyó una ronda de presentaciones de los participantes, tanto personal técnico como representantes de la sociedad civil, y exposiciones cortas sobre experiencias relevantes, como la experiencia de Leslie Falca y Rafael Ramil con las capacitaciones en los municipios A, G y C, el Círculo de Mediadores, el Poder Judicial, el Municipio C, el Ministerio del Interior y el proyecto El Abrojo. El objetivo fue acordar líneas generales para fortalecer la mediación y la resolución alternativa de conflictos, consolidando una red de trabajo que permita a la Defensoría y a otras instituciones articular acciones cotidianas y proyectar estrategias conjuntas en el territorio.

Proyectos y trabajo conjunto

En el cierre de actividades se presentaron diversos proyectos desarrollados en articulación entre la Defensoría y distintos servicios de la Universidad de la República. Entre ellos se destacó el proceso de prácticas académicas de estudiantes de la Facultad de Psicología, pertenecientes al área de Psicología de la Salud, que participan en la Casa de la Pólvora, donde se desarrolla un espacio intergeneracional presentado durante el seminario.

Además, se presentaron las acciones del Laboratorio de Urbanismo Participativo y Afectivo (Lupa), un grupo de investigación multidisciplinario de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad de la República, con el cual la Defensoría coordina acciones en dos líneas de trabajo: por un lado, un laboratorio sobre áreas centrales y, por otro, un proyecto de investigación-acción orientado al diseño de una propuesta de microplanificación urbana de escala barrial con enfoque en infancias y adolescencias en el Municipio D.



Presentación de los distintos ejes temáticos de trabajo de la Defensoría a cargo del titular y de estudiantes de la FADU, la FIC y la Fing

Mesa final

El seminario cerró con una mesa de autoridades, que contó con la participación de Héctor Cancela, Rector de la Universidad de la República; Daniel Arbulo, Defensor de Vecinas y Vecinos de Montevideo; Mario Bergara, Intendente de Montevideo; y Mariana Mota, Directora de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH), junto a organizaciones y representantes de la sociedad civil.

La conformación de esta mesa final da cuenta de la articulación institucional permanente de la Defensoría, que tiene acuerdos de trabajo con la Institución de Derechos Humanos, con equipos de la Facultad de Arquitectura, Psicología y Ciencias Sociales, con el programa trayectorias de la UDELAR, con APEX Cerro, entre otros.

La Intendencia de Montevideo constituye nuestra principal contraparte institucional, con la que se realiza un seguimiento cotidiano de las distintas líneas de trabajo. Entre las acciones desarrolladas de forma conjunta se destacan los procesos de mediación comunitaria en el Municipio C, espacios de articulación como “Volver a mi Barrio” y la propuesta “Infancias que Deciden”, vinculada al proceso de presupuesto participativo.

Mesa de cierre del Seminario “Derechos en el Territorio 2026”. [De izquierda a derecha] el Intendente de Montevideo, la Directora de la Institución Nacional de Derechos Humanos, el Titular de la Defensoría, el Rector de la Udelar y el Intérprete de Lengua de Señas Uruguaya.

Fortalecimiento institucional: comunicación y gestión

Comunicación

El Área de Comunicación trabaja para fortalecer el vínculo entre la Defensoría y las personas, así como para generar y mantener el contacto con instituciones, organizaciones y distintos actores sociales. A través de su trabajo busca dar a conocer los temas que aborda la institución, mostrando las acciones que realiza, los resultados alcanzados y también los desafíos que enfrenta.

Para ello, desarrolla tareas vinculadas a la elaboración de contenidos, la organización de la información y la difusión de actividades, eventos y temas que forman parte del trabajo cotidiano de la Defensoría. Asimismo, se busca mejorar tanto la comunicación interna como la externa, favoreciendo el intercambio entre las distintas áreas, instituciones, organizaciones y personas.

También se promueve una comunicación clara y accesible, que permita comprender mejor la información, conocer los derechos y acercarse a la Defensoría a través de sus distintos canales de contacto.

El área cumple además una función de apoyo para toda la institución, facilitando el intercambio de información y el trabajo conjunto.

Objetivos específicos

- Fortalecer la imagen institucional de la Defensoría mediante acciones de comunicación que permitan dar a conocer su labor, las funciones y los servicios a la ciudadanía.
- Potenciar la página web y las redes sociales para facilitar el acceso a la información y ampliar la difusión de las actividades de la Defensoría.
- Promover una comunicación interna más cercana y participativa a través de actividades de integración y del acompañamiento a las y los pasantes.
- Fortalecer el relacionamiento de la Defensoría con instituciones, organizaciones sociales y medios de comunicación para ampliar su alcance y favorecer el trabajo conjunto en beneficio de la ciudadanía.

Durante este período se trabajó en la actualización de la imagen institucional, se elaboraron nuevos manuales y guías que permiten ordenar y facilitar el trabajo diario, especialmente ante los cambios y la dinámica de las pasantías. También se elaboraron materiales con información actualizada sobre las vías de contacto, como placas y hojas membretadas.

En cuanto a la difusión, se hizo hincapié en el fortalecimiento de las redes sociales y de la página web para mostrar el trabajo que realiza la Defensoría, tanto en los asuntos que atiende como en las actividades y eventos en los que participa u organiza.

Uno de los desafíos en redes sociales sigue siendo lograr mayor continuidad y organización en la publicación de contenidos. En ese sentido, se avanzó en la creación de plantillas, placas y materiales con un diseño más claro y accesible.

También se trabajó para que la agenda institucional sea abierta y transparente, permitiendo que cualquier persona interesada pueda conocer las actividades y acciones de la Defensoría.

La página web representó un gran desafío y continúa siendo un espacio en construcción y aprendizaje. Se sigue trabajando para fortalecerla y convertirla en una herramienta útil y accesible para todas las personas.

Asimismo, se impulsaron acciones para mejorar la comunicación interna, promoviendo actividades de integración y elaborando guías y herramientas de apoyo para pasantes.

Actualmente se está actualizando la base de contactos de instituciones, organizaciones y organismos públicos con los que trabaja la Defensoría, con el objetivo de fortalecer el intercambio y generar un contacto más directo.

En relación con las actividades y eventos realizados, se procuró incorporar criterios de accesibilidad que favorecieran la participación de todas las personas. En ese marco, la mayoría de las instancias contó con interpretación en Lengua de Señas Uruguaya (LSU) y se desarrolló en espacios que reunían condiciones adecuadas de accesibilidad física, incluyendo rampas y ascensores.

En cuanto a los recursos humanos, el Área de Comunicación está integrada por la responsable del área y una pasante de la Facultad de Información y Comunicación (FIC). Asimismo, cuenta con el apoyo de un funcionario administrativo y un pasante de la Facultad de Arquitectura. No obstante, la disponibilidad de personal continúa siendo insuficiente para atender adecuadamente el conjunto de tareas y responsabilidades del área.

Respecto a los recursos materiales, se cuenta con equipamiento básico para el trabajo diario. Actualmente el área dispone de un celular institucional y un micrófono bluetooth para grabaciones. Sin embargo, todavía no se cuenta con una cámara para fotografía y video, lo que permitiría mayor autonomía al momento de cubrir actividades o generar contenidos. Durante este período también se incorporaron nuevas computadoras para parte del equipo, algo fundamental para tareas de edición, actualización de la web, manejo de agenda y carga de contenidos.

La formación continua sigue siendo muy importante para el área. Durante este período se participó en capacitaciones de AGESIC vinculadas al trabajo en la web, la redacción de contenidos digitales y la accesibilidad. Para el próximo período se prevé continuar fortaleciendo estos espacios de formación desde una perspectiva de derechos.

La página web institucional se ha ido consolidando como una herramienta central para la comunicación de la Defensoría. Su actualización permanente permite compartir documentos, recomendaciones, noticias, agenda y otros contenidos vinculados al trabajo de la institución, la promoción de los derechos humanos y la transparencia de la agenda institucional.

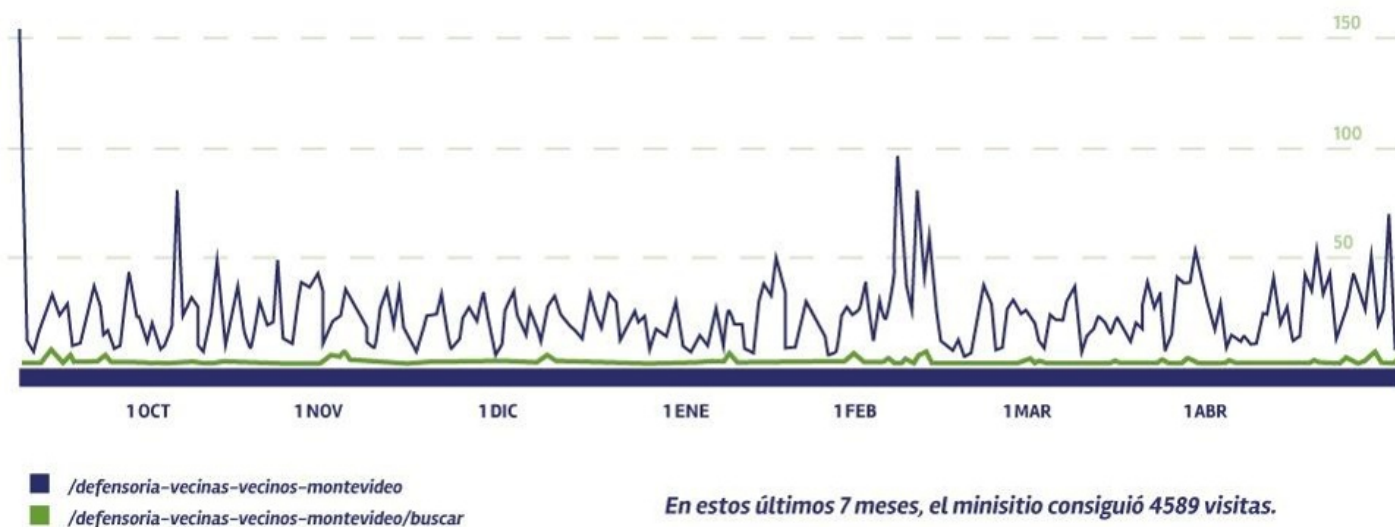
A través de este medio también se difunden las recomendaciones realizadas por la Defensoría sobre los distintos temas que aborda, permitiendo acceder de forma clara a las propuestas elaboradas cada año. Esto contribuye a una mayor transparencia del trabajo institucional, en línea con lo establecido por la Ley N.º 18.381 sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública.

El proceso de desarrollo y mejora de la web presentó desafíos importantes, tanto en la capacitación interna como en la elaboración de contenidos claros y accesibles para todas las personas. Aunque todavía quedan aspectos por mejorar, se continúa trabajando para fortalecer su accesibilidad. En ese sentido, la consolidación de la web ha significado un avance importante en la cercanía con la ciudadanía y en el acceso a la información.

Con respecto al plan de trabajo propuesto para el período anterior en el Área de Comunicación, se atendieron y desarrollaron satisfactoriamente los objetivos planteados. Esto se refleja en las acciones y los eventos realizados y la creación y gestión de contenidos para redes sociales. El seguimiento de los mensajes y asuntos ingresados a través de redes sociales y la página web.

Durante este período se recibieron 141 asuntos a través de la web, lo que evidencia su creciente utilización como herramienta para realizar consultas, plantear inquietudes y acceder a los servicios de la Defensoría. Este flujo de comunicaciones permitió fortalecer el vínculo directo con las personas y facilitó la derivación y el seguimiento de los distintos planteos recibidos, contribuyendo a una atención más accesible y cercana.

En relación con las redes sociales, durante este período se continuó fortaleciendo la difusión de las actividades, eventos y acciones de la Defensoría. En particular, Instagram mostró resultados positivos, registrándose un aumento del 23,1 % en la cantidad de seguidores, del 26,7 % en los clics en enlaces institucionales y un incremento en las interacciones con los contenidos. Estos datos reflejan un mayor interés de las personas. En este sentido, las redes sociales continúan consolidándose como una herramienta importante para acercar información, promover derechos y fortalecer el vínculo.



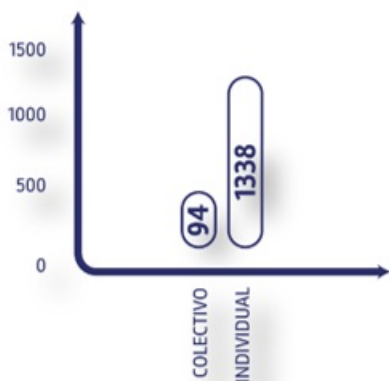
Estadísticas

De los 1.432 asuntos que han ingresado a la Defensoría durante el período informado, 1.338 corresponden a asuntos

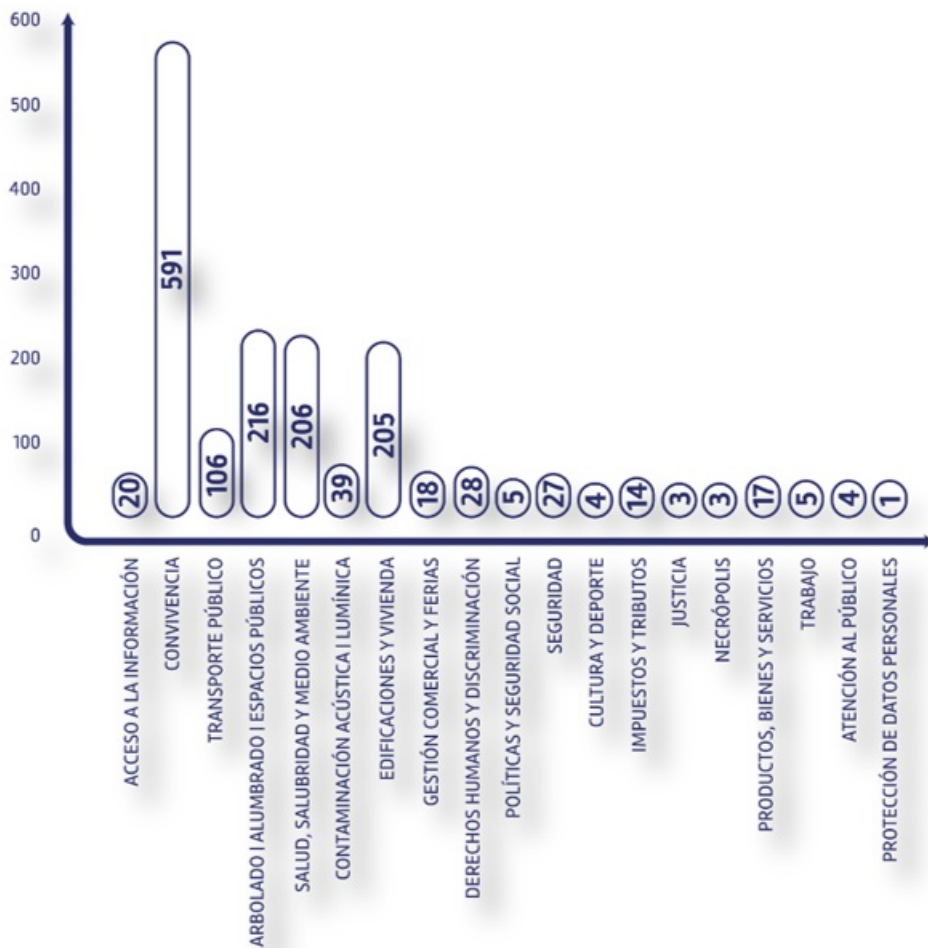
individuales, mientras que 94 corresponden a asuntos colectivos que involucran a cientos de personas. Los asuntos individuales registraron un incremento del 10 % respecto al período anterior, en tanto que los asuntos colectivos aumentaron un 5 %. En este marco, se cerraron 494 asuntos trabajados durante el presente período.

Análisis de temas individuales

COLECTIVO-INDIVIDUAL



POR ASUNTO

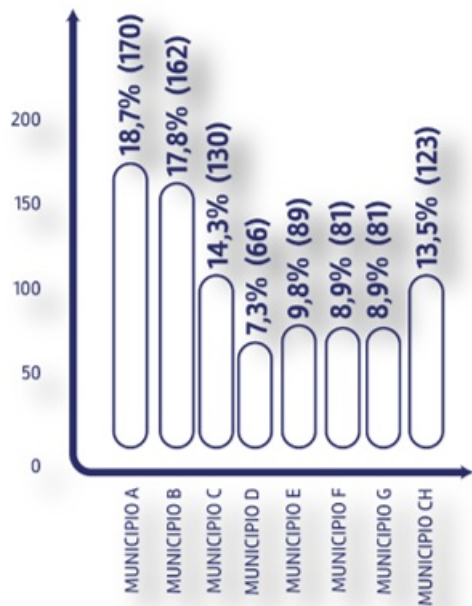


Según la gráfica, los asuntos más frecuentes estuvieron vinculados a la convivencia ciudadana, que concentró 591 registros, representando ampliamente la temática de mayor incidencia. En un segundo lugar se ubicaron los temas relacionados con el arbolado, alumbrado y espacios públicos (216), seguidos por salud, salubridad y medio ambiente (206) y edificaciones y vivienda (205).

También se registró una cantidad significativa de consultas o planteos vinculados al transporte público (106). En menor medida, se identificaron casos asociados a contaminación acústica y lumínica (39), derechos humanos y discriminación (28), seguridad (27) y acceso a la información (20).

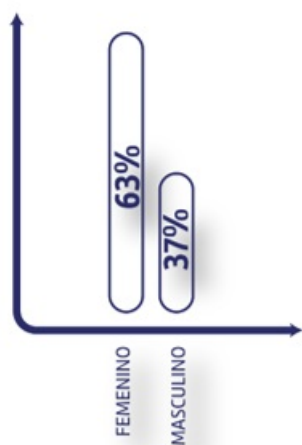
Por otra parte, los asuntos con menor cantidad de registros fueron gestión comercial y ferias (18), productos, bienes y servicios (17), impuestos y tributos (14), trabajo (5), políticas y seguridad social (5), cultura y deporte (4), atención al público (4), justicia (3), necrópolis (3) y protección de datos personales (1).

POR MUNICIPIO



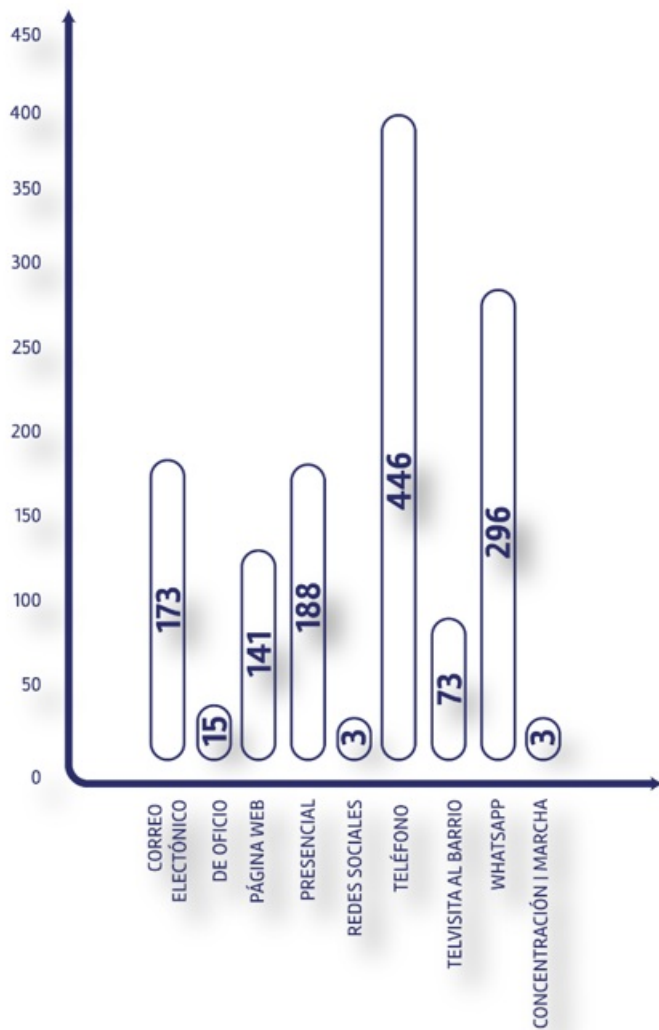
La participación se distribuyó con una mayor representación de los municipios A y B, que concentraron el 18,7 % (170) y el 17,8 % (162) de las respuestas, respectivamente. Les siguieron el municipio C con 14,3 % (130) y el municipio CH con 13,5 % (123). Los municipios E, F y G registraron participaciones similares, con 9,8 % (89), 8,9 % (81) y 8,9 % (81), respectivamente, mientras que el municipio D presentó la menor participación, con 7,3% (66).

POR SEXO



En cuanto a la distribución por género, la participación fue mayoritariamente femenina, representando el 63 % del total de las personas participantes. Por su parte, el 37 % correspondió al género masculino, lo que refleja una mayor presencia de mujeres en el proceso de participación.

POR VÍA DE INGRESO



El principal canal utilizado para participar fue el teléfono, con 446 respuestas, seguido por WhatsApp, con 296, lo que evidencia una marcada preferencia por los medios de comunicación directa. También se registró una participación relevante a través de la modalidad presencial (188), el correo electrónico (173) y la página web (141). En menor medida se utilizaron la visita al barrio (73) y el oficio (15), mientras que las redes sociales y la concentración/marcha fueron los medios menos empleados, con 3 registros cada uno.

Recomendaciones, sugerencias y conclusiones

Las recomendaciones y sugerencias, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo Defensorial, constituyen actuaciones específicas mediante las cuales la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo formaliza sus aportes al Gobierno departamental y a los gobiernos municipales de Montevideo, en el marco de los resultados derivados de la gestión de los distintos asuntos.

Se trata de situaciones que, debido a su grado de complejidad, no pueden resolverse de forma sencilla a través de la coordinación con los servicios involucrados. En estos casos, la defensoría profundiza el análisis de la problemática y de las posibles alternativas de abordaje, con el objetivo de elevar propuestas de solución ante las autoridades competentes, desde un enfoque basado en los derechos humanos.

Ambos instrumentos se encuentran desarrollados en el Protocolo Defensorial.

Durante este período se formularon 13 recomendaciones, que figuran a continuación:

Recomendaciones

| | | | |
|-----|--|--------------------------|------------------------------------|
| 140 | Publicidad electoral | 3 de diciembre de 2024 | IMM |
| 141 | Espacio Público Plaza Guernica | 1 de julio de 2025 | IMM (Áreas Verdes) Municipio CH |
| 142 | Concejo de Niñas, Niños y Adolescentes | 11 de julio de 2025 | IMM |
| 143 | Reparación integral a personas afrodescendientes desplazadas forzosamente de los barrios Sur y Palermo | 30 de julio de 2025 | IMM |
| 144 | Solicitud de intervención urgente Reparación de saneamiento hace más de un año. | 15 de agosto de 2025 | IMM |
| 145 | Velódromo Municipal | 20 de agosto de 2025 | IMM |
| 146 | Solicitud de intervención urgente Reparación de vereda hace más de un año | 21 de agosto de 2025 | IMM |
| 147 | Solicitud de intervención urgente Reparación de vereda hace más de un año | 22 de septiembre de 2025 | IMM |
| 148 | Árbol del ornato público que provoca perjuicios al vecino denunciante | 19 de noviembre de 2025 | IMM |
| 149 | Construcción de acceso vehicular y peatonal | 20 de noviembre de 2025 | IMM |
| 150 | Pirotecnia Cero | 23 de diciembre de 2025 | IMM |
| 151 | Intervención urgente-Arbolado | 8 de mayo de 2026 | IMM |
| 152 | Limpieza de cunetas | 8 de junio de 2026 | IMM |

Enlace a las recomendaciones de la página web [1].

Conclusiones

A casi 20 años de funcionamiento, la Defensoría de Vecinas y Vecinos se ha consolidado como una referencia en la promoción y la defensa de los derechos en el territorio en Montevideo. Asimismo, se ha constituido en un espacio que contribuye a la mejora de la gestión pública y a la actualización de políticas públicas.

Este trabajo se sustenta en una estrategia basada en la escucha activa, la articulación interinstitucional, la perspectiva territorial de los derechos de la población y la promoción de la convivencia entre vecinos y vecinas.

La Defensoría continúa desarrollando acciones orientadas al fortalecimiento institucional y a la consolidación de una mirada de largo plazo sobre su funcionamiento. En este marco, se promueve la capacitación permanente del equipo, la construcción de protocolos de actuación y la generación de convenios y articulaciones que permitan un abordaje integral de las situaciones atendidas. Asimismo, se ha consolidado la web de la Defensoría, que ha resultado una puerta de ingreso de asuntos y acerca a vecinos y vecinas a la DVVM.

Asimismo, se reafirma la necesidad de avanzar hacia mayores niveles de estabilidad institucional y fortalecimiento técnico para garantizar la continuidad y calidad del trabajo desarrollado.

La gestión alternativa de conflictos constituye una de las líneas de trabajo de la Defensoría. A través del programa de mediación se procura favorecer el diálogo entre las partes y promover soluciones construidas de manera participativa, entendiendo que la articulación con otras instituciones resulta fundamental para abordar integralmente las situaciones planteadas. Durante el período se realizaron talleres, clínicas de conflictos comunitarios y procesos de capacitación orientados a fortalecer herramientas de diálogo y construcción colectiva de acuerdos. Se avanzó además en la conformación de una lista de prelación de mediadores comunitarios mediante concurso de oposición y méritos.

Se actualizó la guía de admisión para asuntos de mediación así como el procedimiento de atención, seguimiento de asuntos y orientación de vecinas y vecinos.

La territorialidad continúa siendo una de las principales características del trabajo desarrollado durante el período. La Defensoría mantuvo presencia en más de 50 barrios de Montevideo, especialmente en zonas alejadas del centro de la ciudad, participando además en diversas instancias impulsadas por municipios, organizaciones sociales y áreas de la Intendencia de Montevideo. La presencia territorial permite fortalecer la escucha directa, relevar problemáticas comunitarias y acercar la institución a distintos puntos del departamento. Además de mantener instancias de atención presencial en coordinación con organizaciones comunitarias y Municipios, se llevaron adelante recorridos en diversos barrios, para conocer los reclamos de vecinas y vecinos.

Los procedimientos de gestión de asuntos continúan siendo objeto de evaluación y revisión colectiva permanente, fortaleciendo cada una de las etapas de atención, orientación, derivación, seguimiento y articulación institucional. Este proceso busca asegurar respuestas consistentes, transparentes y adecuadas a las distintas situaciones planteadas por vecinas y vecinos.

La tarea de la Defensoría se sostiene además sobre principios de independencia técnica, escucha activa, trabajo territorial y transparencia en la gestión. En aquellos casos donde persisten dificultades o ausencia de respuestas institucionales, la Defensoría continúa utilizando la recomendación como herramienta de promoción y defensa de derechos vulnerados.

La atención desarrollada por la institución se realiza desde una perspectiva de respeto a la identidad de las personas y protección de los datos personales, garantizando el carácter reservado de las actuaciones. Asimismo, se sostienen espacios colectivos de análisis de asuntos, intercambio técnico y capacitación interna orientados a fortalecer la calidad de las intervenciones y promover una mirada crítica e integral sobre las problemáticas abordadas.

Durante el período 2025-2026 la Defensoría continuó consolidando su desarrollo territorial con una presencia directa en al menos 50 barrios de Montevideo, tratando asuntos de todos los municipios del Departamento. En un hecho inédito, el municipio en el que se presentaron más asuntos individuales fue el Municipio A con un 18.7%.

En comparación con el período anterior, los asuntos individuales aumentaron un 10 %, mientras que los asuntos colectivos registraron un aumento del 5 %. Asimismo, se iniciaron 53 procesos de mediación vinculados a la convivencia y a conflictos comunitarios.

El 63 % de los asuntos fueron presentados por mujeres, lo que confirma la tendencia observada en períodos anteriores respecto de una mayor preocupación por aspectos comunitarios y colectivos. Durante el período también se fortalecieron las herramientas de mediación comunitaria mediante convenios, instancias permanentes de capacitación y la consolidación de una red de trabajo interinstitucional, así como de diversos espacios de articulación y participación. Asimismo, se prevé poner en funcionamiento un programa de mediación comunitaria en el Municipio C, la capacitación de decenas de personas a partir del mes de Agosto, con la participación de especialistas, entre ellos Alejandro Nató en el mes de setiembre.

Las distintas líneas de trabajo desarrolladas reflejan la necesidad de respuestas integrales frente a problemáticas complejas que atraviesan la vida cotidiana de vecinas y vecinos de Montevideo. En este marco, la cercanía territorial, la escucha activa, la articulación institucional y la promoción de derechos continúan siendo pilares centrales del trabajo de la Defensoría. Al mismo tiempo, el período reafirmó la importancia de fortalecer institucional y presupuestalmente a la Defensoría a fin de garantizar mejores condiciones de atención a la ciudadanía, el acompañamiento de los asuntos y la formulación de recomendaciones e iniciativas que contribuyan a la elaboración de políticas públicas con enfoque de derechos humanos.

[\[1\] Recomendaciones | Sitio oficial de la República Oriental del Uruguay](#)

GUÍA DE MEDIACIÓN SOCIOCOMUNITARIA

OBJETIVO

Contar con una herramienta clara y práctica para evaluar si un caso es mediable antes de ingresarlo al servicio de mediación socio-comunitaria. Esta guía no reemplaza la evaluación del mediador. Su función es filtrar, orientar y derivar correctamente.

1.DATOS BÁSICOS

Nombre y apellido de la persona que consulta:

Teléfono

Correo electrónico

Correo electrónico

Barrio | Zona

¿Consulta a título personal o en representación de un colectivo/institución?

Personal

Colectivo (vecinos, comisión, grupo)

Institución

2.DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO

¿Desde cuándo existe el conflicto?

Menos de 1 mes

Entre 1 y 6 meses

Más de 6 meses

¿Con quién/es es el conflicto?

Vecino/a

Comercio / empresa

Grupo de vecinos

Institución pública

Familiar

Otro

Breve descripción de los hechos:

3. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES

¿Las partes se conocen y tienen o tuvieron algún vínculo?

Si

No

¿Las partes continúan conviviendo, compartiendo espacio o territorio?

Si

No

¿Existe actualmente comunicación entre las partes?

Si

No

Muy conflictiva / interrumpida

4. Voluntariedad y disposición (importante: la mayoría de los casos que no mediamos se deben a que la parte que solicita nuestra intervención no tiene claro qué es una mediación o no está interesada en dialogar con la contraparte)

¿Usted estaría dispuesto/a a sentarse a dialogar con la otra parte con la ayuda de un/a mediador/a?

Si

No

No se sabe

Según su percepción, ¿la otra parte podría estar dispuesta a participar?

Si

No

No se sabe

Si ninguna de las partes estuviera dispuesta a dialogar, el caso no será mediable en ese momento.

Referencias bibliográficas

Junta Departamental de Montevideo. (2021). *Resolución N.º 13.937: Presupuesto de la Junta Departamental de Montevideo* (Numeral 17). Montevideo, Uruguay. juntamvd.gub.uy

Elizalde, A. Aproximación al síndrome de Diógenes: un grupo humano estigmatizado [en línea] Tesis de grado. Montevideo: Udelar. FCS, 2018