



PRIMER INFORME ANUAL
Diciembre de 2006 – Noviembre de 2007

Defensor Del Vecino de Montevideo
Ps.S. Fernando Rodríguez Herrera

Equipo de trabajo:

A.S. Elena Goiriena
Dra. Laura Guinovart
Mtra. Rosana De Boni
A.S. Alejandro Casas
Lic. Marianela Fernández
Tec. Fabiana Solsona
Est. Tec. Paola Banchemo

INDICE GENERAL

I.	PRESENTACIÓN	5
II.	ANTECEDENTES	6
	II.1. Contexto histórico internacional de la figura del Ombudsman	6
	II.2. Creación del Defensor del Vecino de Montevideo: antecedentes	7
III.	MARCO CONCEPTUAL Y OPERATIVO DE GESTION INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL VECINO	9
	III.1. Misión, visión, valores.	9
	III.2. Proceso de implementación de la Gestión de la Defensoría	10
	Área Jurídica y Gestión del Reclamo	11
	Área Promoción y Educación en Derechos Ciudadanos	13
	Área Comunicación y Prensa	15
	Área de Estadística y Sistematización	15
	III.3. Principales Estrategias del Primer año	16
	III.3.1. Conformación del Equipo	16
	III.3.2. Sistema de Información de la Defensoría (SID)	18
	III.3.3. Instalación del Consejo Consultivo	20
	III.4. Herramientas para la Gestión	22
	Coordinación con Gobiernos Locales de Montevideo	23
	Coordinación con Direcciones Departamentales y de División	23
	Ámbitos de articulación con el Gobierno Departamental	24
	III.5. Articulación con la JDM: desde el punto de vista logístico y como ámbito Político/institucional	25
IV.	RELACIONAMIENTO INTER-INSTITUCIONAL	26
	IV.1. Relacionamiento con la Sociedad Civil	27
	IV.2. Relacionamiento con organismos del Estado	27
	IV.3. Relacionamiento con los medios de comunicación	28
	IV.4. Relacionamiento Internacional	29
V.	GESTION INSTITUCIONAL DEL RECLAMO	33
	V.1. El lugar del reclamo en la gestión	33
	V.2. Tipología de herramientas de gestión	37
	V.3. Estadísticas del primer año	43
VI.	PRINCIPALES ÁREAS TRABAJADAS: DIFICULTADES ENCONTRADAS Y FORMULACION DE RECOMENDACIONES POR AREAS.	52
	VI.1. Descentralización y participación	53
	VI.2. Usos del suelo y actividades	62

	VI.3. Ferias Vecinales	68
	VI.4. Contaminación Acústica	72
	VI.5. Tributos	77
	VI.6. Salubridad	82
	VI.7. Arbolado	83
VII.	PLAN ESTRATÉGICO 2007-2008. EVALUACIÓN Y PROPUESTAS	86
	VII.1. Avances del Plan Estratégico (año 2007)	86
	VII.2. Una mirada externa a los avances del primer año	95
	VII.3. Proyección al segundo período del Plan Estratégico	100
VIII.	PRESUPUESTO	103
	ANEXOS	105
	<i>Decreto de Creación Nº 30592</i>	
	<i>Protocolo interno de actuación para Recomendaciones</i>	
	<i>Recomendaciones elevadas</i>	
	<i>Protocolo para solicitud expedientes</i>	

I. PRESENTACIÓN

Este documento es el resultado de la sistematización de la gestión del primer año de la Defensoría del Vecino, del Departamento de Montevideo. Primera experiencia a nivel nacional de una institución con estas características. Nos reconocemos como la segunda institucionalidad en Uruguay enmarcada jurídica e internacionalmente como Instituciones Ombudsman que recogen los Principios de París, habiendo sido la primera en Uruguay, el Comisionado Parlamentario para el Sistema Carcelario.

Este trabajo por un lado cumple con lo requerido por el Decreto Departamental N° 30592, al presentar el informe anual al plenario de la Junta Departamental, y hacerlo público a modo de rendición de cuentas. Asimismo contempla las características para configurarse como una herramienta de trabajo, no solo del Defensor del Vecino, sino de todos aquellos actores que se articulan con procesos de democratización de las políticas públicas municipales, como lo son: la Junta Departamental, el Ejecutivo Comunal, Concejos Vecinales, Juntas Locales y Centros Comunales Zonales, comisiones barriales, ONGs, Iglesias, y vecinos y vecinas en general, que deseen y vean en este documento una posibilidad para continuar una reflexión sobre la articulación necesaria entre las políticas públicas y la promoción y defensa de los derechos ciudadanos.

Es nuestra intención que el documento sea analizado como una herramienta de rendición de cuentas de la gestión y sea útil para un re-trabajo, que facilite procesos abiertos y que se sume a otros que se producen en el departamento.

Esperamos que el informe contribuya al proceso de consolidar esta experiencia al servicio de la ciudadanía, partiendo de la base que es un proceso incipiente e inmaduro, pero que cuenta con mucha energía puesta al servicio de la mejor gestión posible brindada a los ciudadanos y ciudadanas en procura de la mejora de las políticas y las prácticas municipales.

Hemos recorrido un muy pequeño tramo de un largo camino de un organismo que va generando su espacio en la institucionalidad del sistema democrático uruguayo.

Lejos está este documento de pretender presentar una visión exitista de este primer año. Sí recoge un universo muy vasto de información

proporcionada por los más de 1200 ciudadanos y ciudadanas, con los cuales mantuvimos un vínculo directo y personal, y por la enorme cantidad de entrevistas mantenidas con las distintas autoridades a cargo de las áreas municipales. Estos elementos alimentaron las primeras conclusiones a las que hemos podido arribar, las que a su vez han sido orientadoras de cada una de las intervenciones desarrolladas y fundamentalmente de las próximas acciones.

Proponemos pues con esta presentación un proceso de análisis amplio, objetivo, integrador, compartido con los distintos actores, convocando a una reflexión comprometida y democrática que enriquezca este proceso.

Comprometemos nuestro esfuerzo en recoger los insumos que surjan de este proceso y que se configuren como elementos enriquecedores de esta Defensoría que la Junta Departamental de Montevideo promovió, hizo nacer y hoy sostiene.

Sabemos de otras Juntas Departamentales que están en una actitud de observación de la experiencia montevideana, con la finalidad de analizar la incorporación de la figura del Defensor del Vecino en otros Departamentos. A los ediles y edilas de esos Departamentos, manifestamos nuestra disposición a través del análisis de este trabajo para colaborar en esa reflexión.

II. ANTECEDENTES

II.1. Contexto histórico internacional de la figura del Ombudsman

Las raíces del Ombudsman moderno se remontan al Justitieombudsman (Ombudsman para la Justicia) de Suecia creado en 1809. La oficina no se difundió a otros países hasta el siglo XX, cuando fue adoptada en otros países escandinavos, en Finlandia (1919), Dinamarca (1955) y Noruega (1962). La popularidad de la oficina del ombudsman ha aumentado desde principios de 1960 a medida que países del Commonwealth y otros principalmente europeos crearon esta oficina: por ejemplo, Nueva Zelanda (1962), Reino Unido (1967), la mayoría de las provincias canadienses (comenzando en 1967), Tanzania (1968), Israel (1971), Puerto Rico (1977), Australia (1977 a nivel federal 1972-1979 a nivel estatal), Francia (1973), Portugal (1975), Austria (1977), España (1981) y Países Bajos (1981).

A mediados de 1983 existían alrededor de veintiún países con oficinas de Ombudsman a nivel nacional y alrededor de seis países con oficinas a nivel provincial/estatal o regional. En particular, la transición de muchos países a la democracia y a estructuras democráticas de gobierno durante las últimas dos décadas han llevado a la creación de muchas más oficinas de Ombudsman durante este período. La transición hacia la democracia acompañada por la reforma del gobierno, incluyendo el ombudsman o la oficina del ombudsman o de las quejas sobre los derechos humanos ha sido evidente en especial en América Latina, Europa Central y del Este, como así también en países de África y Asia-Pacífico. Los países que han establecido oficinas nacionales durante este período son los siguientes: Argentina, Costa Rica, Colombia, Guatemala, Perú, Namibia, Sudáfrica, Polonia, algunos países africanos francoparlantes, Hungría, Lituana, Eslovenia y las Filipinas.

En 2003, el número de oficinas del Ombudsman se ha cuadruplicado y hoy incluye oficinas tanto en estados con sistemas democráticos firmes como en países con democracias más recientes. Además, la Unión Europea ha creado un Ombudsman Europeo conforme al Tratado de Maastricht. El primer Ombudsman europeo fue designado en 1995. (Fuente I.I.O)

II.2. Creación del Defensor del Vecino de Montevideo: antecedentes

El surgimiento de la Defensoría del Vecino se concreta en el mes de diciembre de 2006, después de haber sido elegido el Defensor del Vecino el 12 de octubre del mismo año.

Según el decreto Nº 30592, el Defensor del Vecino necesita para ser electo por el plenario de la JDM, por lo menos 2/3 de los votos del mismo (Arts. 3 y 6). El decreto establece también que los candidatos serían presentados al Plenario de la Junta Departamental por una Comisión creada especialmente a tales fines. El resultado surge de un proceso de varios meses en el que participaron 18 candidatos y candidatas, quienes presentaron sus currículos y Planes de Trabajo, documentos que fueron analizados por la comisión de 7 ediles y edilas con representación de todos los partidos políticos, en una serie de entrevistas con los candidatos y candidatas.

Luego del análisis de la Comisión, ésta entendió que dos de los candidatos presentados estaban en condiciones de pasar a la instancia final y ser propuestos al plenario para su definición.

De esta manera, quien hoy desempeña el Rol de Defensor del Vecino de Montevideo, en la sesión del 12 de octubre de 2006, obtiene el apoyo de 24 ediles y edilas de los 31 que conforman el Plenario, por lo que es electo en ese momento, para desarrollar una actuación en el marco de lo que determina el decreto que lo instituye, estableciendo que *"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"*¹ (Art. 2)

Entre el 12 de octubre y el 1º de diciembre del 2006 se desarrollan una serie de acciones, entre la Junta Departamental y el Defensor del Vecino, tendientes a generar las condiciones logísticas necesarias para poner al servicio de la población la Primera Defensoría del Vecino de Montevideo: preparación de la Oficina en Juan Carlos Gómez 1472, organización de la relación administrativa con la JDM, conformación del Equipo Técnico, instrumentación de los primeros pasos en relación a los vecinos reclamantes, instalaciones de canales de comunicación, definición de la imagen y gráfica institucional (papelería, web, logo, folletería), etc.

En este proceso se llega al 1º de diciembre en buenas condiciones para funcionar. Los servicios brindados por la Junta Departamental y sus funcionarios, en términos de eficiencia y calidad, demostraron haber asumido un gran compromiso para que todo estuviera pronto para la fecha prevista y que esta nueva herramienta surgida desde el Parlamento de Montevideo se presentara en las mejores condiciones frente a los vecinos y vecinas de Montevideo. En razón de ello explicitamos nuestro agradecimiento a todos los funcionarios, a los ediles y edilas y a los integrantes de la Mesa de la Corporación, que de una u otra manera aportaron a que este inicio fuera posible.

En relación a la conformación del equipo, las dificultades en el primer período, fueron evidentes, dado que los funcionarios que provenían de la IMM como pases en comisión, no pudieron llegar hasta el 8 de enero, por el proceso administrativo necesario para ejecutar la decisión. Una vez integrados al equipo y después de un proceso de incorporación, la situación comienza a tomar un cauce en la dinámica prevista. En el mes de mayo queda totalmente integrado el equipo permanente tal cual lo había previsto el Defensor del Vecino, superando la dificultad de una dinámica que fue muy intensa, como podrán analizar en los datos que se procesan más adelante en este documento.

¹ Decreto N° 30592, sancionado el 18/12/2003 por la Junta Dptal. De Montevideo, promulgado por resolución N° 551.103 del 29/12/2003.

Se mantiene aún una dificultad que viene desde lo presupuestal, dado que la defensoría no cuenta con fondos para responder a demandas, de intervenciones puntuales que requieren investigar algunas situaciones que no son posibles desarrollar con el equipo actual, por falta de tiempos y de especialización en ciertas áreas temáticas.

III. MARCO CONCEPTUAL Y OPERATIVO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL VECINO DE MONTEVIDEO.-

III.1. Misión, visión, valores.

A partir del plan original de trabajo que el Defensor del Vecino presentó a la Junta Departamental de Montevideo en la etapa de selección de candidatos y candidatas, una vez consolidada la Defensoría fue avanzando en la discusión, diseño y formulación de un marco referencial que guiara la gestión institucional. En este proceso, se fueron sucediendo distintas instancias de reflexión y sistematización, que permitieron una definición cada vez más acertada de lo que la Defensoría del Vecino de Montevideo busca y pretende con su gestión.

Uno de los momentos más relevantes lo constituyó la presentación pública a fines de mayo del 2007, del Plan Estratégico de la Defensoría para sus dos primeros años de trabajo (2007-2008). En ese momento, procurando avanzar en el diseño de esta nueva institucionalidad, logramos corroborar la pertinencia de lo que habíamos definido como nuestra Misión, Visión y Valores, los que se configuraron como una primera aproximación a la identidad que orientará el accionar de la Defensoría del Vecino, y a la vez, será el marco conceptual y operativo para la definición de un primer grupo de Objetivos Generales para este período.

La Defensoría del Vecino de Montevideo definió como **Misión** "*Ser una herramienta para **la promoción, la educación y la defensa** de los Derechos de los y las habitantes de Montevideo, frente a posibles acciones u omisiones de la gestión municipal que los vulnere. Ser una herramienta para profundizar el **control ciudadano** sobre la Administración, facilitando procesos de información y caminos para la solución efectiva, a través de procedimientos respetuosos, que contemplen las necesidades y la defensa efectiva de los derechos ciudadanos. De esta forma se busca aumentar los espacios, las estrategias y la esfera de protección y tutela de los derechos de los ciudadanos de Montevideo.*"

Partimos de una **Visión**, según la cual entendemos que *"Un Estado social de derecho, tiene como misión central que los ciudadanos obtengan de las estructuras del Estado, administrado por el Gobierno, las herramientas generadoras de garantías y de protección de sus derechos. Igualmente el Estado, al ubicarse en el marco de una sociedad desigual y atravesada por relaciones de poder, se ve condicionado por contradicciones que lo alejan circunstancialmente de la posibilidad real de garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, afectando negativamente la calidad de vida de la ciudadanía.*

Para cimentar el diseño y la promoción de las necesarias adecuaciones para que las políticas municipales y la práctica de la Administración, estén efectivamente y en todo momento al servicio de las garantías individuales y colectivas de la población montevideana, la Defensoría del Vecino se constituye como un organismo con autonomía institucional, técnica y política, en diálogo con distintos actores públicos y privados."

El marco de esta mirada, se centra en un cuerpo de **valores** que pretende dar coherencia y sustancia, a la hora de definir las distintas líneas estratégicas de acción:

- ✓ Cultura DEMOCRÁTICA y Construcción de CIUDADANÍA.
- ✓ Ética y Transparencia: rendición de cuentas y auditorías ciudadanas.
- ✓ Calidad y eficiencia en la atención de las demandas y necesidades de los vecinos y vecinas.
- ✓ Dignidad de la persona y de los colectivos a través de los procesos de aprendizajes en el ejercicio de derechos.
- ✓ Búsqueda de la excelencia en la gestión pública.
- ✓ Participación y control ciudadano.

III.2. Proceso de implementación de la Gestión de la Defensoría

Como dijimos anteriormente, la Gestión de la Defensoría del Vecino está abocada al cumplimiento de los *fines previstos* en el art. 2 del Decreto N° 30592 (en anexo), los que hemos reafirmado como **objetivos generales**:

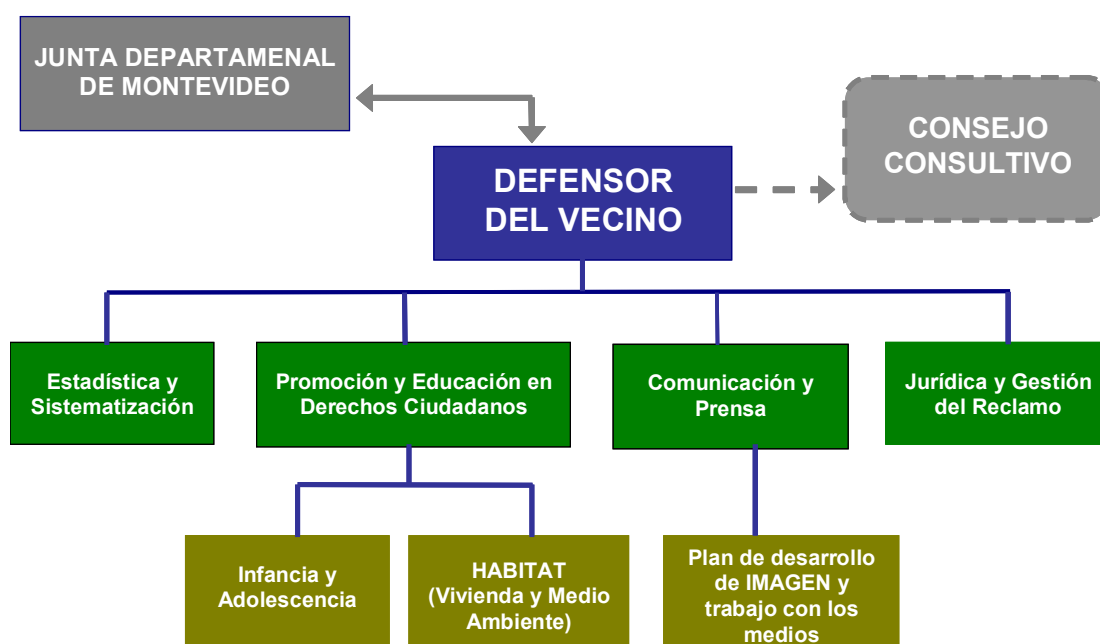
- Contribuir al mejor cumplimiento de los servicios municipales.
- Contribuir al logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión departamental.

- Promover el respeto de los derechos humanos del Departamento.

En este marco se ha ido estructurando cuatro Áreas que se articulan y complementan otorgando una identidad institucional:

- ✓ Área Jurídica y Gestión del Reclamo
- ✓ Área Promoción y Educación en Derechos Ciudadanos
- ✓ Área Comunicación y Prensa
- ✓ Área Estadística y Sistematización

Organigrama de la Defensoría del Vecino



El organigrama institucional, responde a una lógica que da respuesta a las competencias y responsabilidades adjudicadas a esta Defensoría, por el Decreto N° 30592 que le da origen. Pasamos a desarrollar las características de las distintas áreas que lo componen.

Área Jurídica y Gestión del Reclamo

El Defensor del Vecino puede actuar de oficio o a instancia de parte para el cumplimiento de los fines más arriba enunciados. En ese sentido, los arts.

10, 11 y 12 establecen las pautas de presentación de quejas o denuncias por parte de los vecinos montevideanos.

En virtud de lo expuesto precedentemente, el Área que nos ocupa se ha abocado a implementar el procedimiento relativo a la gestión de reclamos, definiendo en un primer momento las diferentes líneas de acción ante la categorización de los distintos reclamos o quejas recibidos. Desde la determinación de las condiciones de admisibilidad de un reclamo, hasta la definición de distintas etapas procedimentales que eventualmente se pueden encarar, la riqueza de la diversidad de la casuística de situaciones recibidas ha demostrado la necesidad de sustentar un enfoque flexible, dinámico y ágil, con posibilidad de respuestas no estructuradas. Este enfoque fortaleció entre otros, *el principio de informalidad de acceso al Defensor del Vecino*.

No obstante ello, en este primer año de actuación se ha acordado con la Secretaría General Municipal un protocolo de actuación en materia de obtención de acceso a expedientes y se ha elaborado un protocolo de dictado y seguimiento de recomendaciones, ambos necesarios para transparentar y agilizar el camino de resolución de casos que se pretende construir en conjunto. Todo esto en ejercicio de las atribuciones conferidas por el num. 1, del art. 14 del decreto de creación antes aludido.

Si bien como se dirá más adelante, se privilegian herramientas de la Mediación Social para la construcción de soluciones, resulta incuestionable que tanto para el análisis de las situaciones como para la construcción de los caminos de solución la dimensión jurídica es insoslayable, a efectos de que todos los pasos a dar contemplen el respeto a la normativa vigente por parte de todos los actores involucrados.

Esta Área tiene a su cargo el estudio de la aplicación de la normativa y reglamentaciones en los distintos casos que se planteen en la Defensoría, así como también la elaboración de propuestas normativas tanto legislativas como reglamentarias (num. 10 art. 14 del decreto) a presentar por parte del Defensor del Vecino ante las autoridades correspondientes, cuando de las intervenciones realizadas surja la necesidad de contar con modificaciones normativas o la elaboración de nuevas.

En cuanto al aporte que esta Área podrá realizar al tercer fin al que debe contribuir el Defensor del Vecino, en el marco de la promoción del respeto por los derechos humanos en el Departamento de Montevideo, debemos remitirnos concretamente al texto del decreto. La normativa prevé que para tal fin el Defensor del Vecino podrá no sólo atender los reclamos relativos a los mismos, sino que podrá promover las acciones judiciales

pertinentes en representación de intereses generales afectados o ejercer el derecho de petición previsto en el art. 30 de la Constitución de la República ante cualquier autoridad pública, cuando existan situaciones que comprometan seriamente derechos humanos de los ciudadanos del Departamento de Montevideo.

En este aspecto, es de resaltar que a la fecha de cierre de este año lectivo, no se han presentado reclamos ni se han podido detectar por parte de la Defensoría situaciones concretas que cumplan dichas condiciones. Resulta válido destacar que con esto no se está afirmando que no existan situaciones que "comprometan seriamente derechos humanos del Departamento de Montevideo", sino que la Defensoría debe avanzar en la incipiente formulación de las distintas herramientas de trabajo a desarrollar en esta línea. Justamente, en ese camino es que se trabajó, en la formulación de un Anteproyecto denominado "Construyendo Ciudadanía. Derechos Ciudadanos y Políticas Municipales", trabajo que continúa con el propósito de ser ejecutado en el año 2008.

Área Promoción y Educación en Derechos Ciudadanos

Esta es un área estratégica a la que queremos darle una dimensión importante, desde la que apostamos a trabajar en programas vinculados al ejercicio de derechos y promoción de buenas prácticas vecinales, como estrategia de promoción de derechos entre pares. Esta propuesta de trabajo se lleva a cabo en el marco de las atribuciones que detenta el Defensor del Vecino, expresadas tanto en el num. 4 del art. 14 que le confiere la potestad de "*preparar y promover los estudios e informes que considere convenientes para un mejor desempeño de sus funciones*", como en el num 8 que le habilita a establecer una recíproca relación de cooperación con otros organismos con fines de asesoramiento y promoción.

En esta etapa de construcción y consolidación de la Defensoría del Vecino, ha sido fundamental instrumentar mecanismos de relacionamiento con los distintos espacios del gobierno departamental, para ajustar una lógica de trabajo en donde podamos potenciar la complementariedad, en el entendido de que ambos organismos procuran servir a la población en los mejores niveles posibles y en un marco de respeto y promoción de Derechos.

En este sentido prevemos la ejecución de programas o áreas de programas , en los cuales nos encontremos cooperando con el gobierno departamental, rompiendo con una lógica -que tiende a desaparecer aún tímidamente en las instituciones de los Ombudsman a nivel internacional-, que es la lógica única del enfrentamiento. Para ejercer la responsabilidad

de control y de promoción de ajustes en aquellos mecanismos de la administración que no son contemplativos de los derechos individuales de los ciudadanos y las ciudadanas, no es necesario incorporar una lógica de enfrentamiento permanente, sino que es imprescindible desde una mirada moderna del Rol, construir una lógica de negociación y de concientización, que tenga como objetivo central y final la protección de los derechos y el ajuste de los mecanismos de ejercicio de autoridad, para que estos contemplen en todos los casos, el uso de la potestad en forma justa, digna , y ajustada a derecho.

La Defensoría del Vecino de Montevideo, procura que su práctica tenga un énfasis mayor como organismo de Promoción y Educación en Derechos, que como oficina de gestión de denuncias. Desde nuestros primeros planteos a la Comisión del Defensor del Vecino creada por la Junta Departamental de Montevideo para desarrollar el proceso de selección, este concepto fue explicitado con claridad, y es sin dudas nuestra óptica estratégica y política. Esto no implica desconocer la tensión que se genera por la propia naturaleza y el lugar que se le adjudica , entre ambas tendencias.

En esta tensión trabajamos cotidianamente, y buscamos administrarla, reconociéndola como primer elemento ético, y operando sobre ella para que el resultado de nuestra práctica sea el que diseñamos y no el que nos imponga la urgencia cotidiana.

Dos Programas han sido planteados desde el inicio como de relevancia para el trabajo en promoción y educación: los derechos de niños, niñas y adolescentes, y por otro lado, los derechos ambientales. Hasta el momento los principales pasos han estado orientados a la vinculación y articulación con organizaciones e instituciones que trabajan con estos objetivos, en un primer acercamiento que nos va permitiendo vislumbrar posibles acciones futuras.

La participación social y política de vecinas y vecinos y la sociedad civil en general, es otro de los ejes de interés para la construcción de esta Área. La Defensoría del Vecino se encuentra trabajando en el diseño y formulación de proyectos a presentar frente a la cooperación internacional, para trabajar sobre la articulación entre los Derechos Ciudadanos y las Políticas Municipales, en el que se hace énfasis en la participación ciudadana promovida por el proceso de descentralización de Montevideo.

La inclusión de la perspectiva de género y los derechos de las mujeres, es un objetivo que forma parte de estos primeros pasos para lo que hemos avanzado en el acercamiento con el Plan Nacional de Igualdad de

Oportunidades y Derechos, y próximamente con el II Plan de Igualdad de Oportunidades y Derechos de Montevideo. La integración de la Defensoría a la Red de Defensorías de las Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán, ha sido una estrategia de alta relevancia para el acercamiento a los avances y estrategias desarrolladas por otras Defensorías del Pueblo de la Región.

Área Comunicación y Prensa

Desde el numeral 11 del Art. 14 y el Art. 15. del Decreto , se formula la exigencia de dar cumplimiento de la difusión pública de la actuación y resultados de la gestión de la Defensoría.

Por lo cual el Área de Comunicación y Prensa define como objetivo "*posicionar al Defensor del Vecino en la opinión pública a partir de sus objetivos de gestión para este período*", en todo lo referente a comunicación externa e interna, el conocimiento de la figura, línea de base y cambios operados en relación a vecinos y vecinas de Montevideo, sistematización y desarrollo de contenidos comunicacionales.

Ha ido permitiendo la difícil conjunción entre el interés público en la figura del Defensor del Vecino, y una política institucional de análisis y construcción de esa imagen pública, así como de toda la actividad de comunicación pública de la Defensoría. (diseño de logo y web, cartelería y folletería de difusión, sistema de información para la gestión de casos, etc).

En lo referente a la Comunicación Institucional, se realizaron presentaciones en distintos organismos e instituciones públicas y privadas, con el fin de dar a conocer el carácter y la pertinencia de la Defensoría en referencia a distintos temas.

Respecto a la Prensa, se mantuvo contacto con medios masivos y medios "alternativos" de prensa, teniendo a su cargo la elaboración de materiales de prensa y la difusión en general de la información y actividades que va desarrollando la Defensoría.

Finalmente decir, que a partir del mes de Diciembre de 2007 el área Comunicación y Prensa se integrará a la Red de Comunicadores de la FIO (Federación Internacional del Ombudsmán), organización que tiene como objetivo principal "generar una estrategia conjunta e integral de promoción de los derechos humanos en todos los países iberoamericanos" y "propiciar el intercambio de conocimientos especializados en materia de comunicación social".

Área de Estadística y Sistematización

El Área de Estadística y Sistematización, busca aportar los materiales e información imprescindible para el análisis y monitoreo periódico de la gestión de la Defensoría, a fin de cumplir con lo establecido en los numerales 5 y 6 del Art. 14 y Art. 15, en 3 líneas básicamente:

- ✓ Elaboración de informes estadísticos de la casuística atendida en forma periódica.
- ✓ Informes parciales y generales de la gestión de la Defensoría.
- ✓ Diseño y formulación de Proyectos para la Cooperación Internacional.

Los procesos que disparan la elaboración de estos documentos, implican en sí mismos la oportunidad para la discusión conceptual, revisión y ajuste de objetivos y estrategias y desarrollo de la capacidad innovadora para la gestión, elementos que hacen directamente al fortalecimiento del Defensor del Vecino y su equipo que, como grupo humano y profesional, avanza en la construcción colectiva de esta nueva institucionalidad.

La práctica periódica de la sistematización de procesos sociales y organizaciones, ha sido asumida como una tarea de relevancia en esta gestión, sin la que sería inviable avanzar en un marco institucional estratégico y político sustentable.

III.3. Principales Estrategias del Primer año

III.3.1. Conformación del Equipo

La conformación del Equipo de la Defensoría del Vecino, ha requerido de distintas estrategias que llevaron al día de hoy a contar con una integración interdisciplinaria que se define de la siguiente manera:

- ✓ Defensor del Vecino
- ✓ 2 Estudiantes de Relaciones Públicas y Publicidad de la Universidad del Trabajo del Uruguay (Pasantes de la Junta Departamental asignados a la Defensoría del Vecino). 6 hs. diarias cada una
- ✓ 1 Licenciada en Ciencias de la Comunicación y Lic. en Sociología, contrato directo de la Defensoría. 4 hs. diarias
- ✓ 1 Abogada, 1 Maestra y 2 Asistentes Sociales, profesionales municipales en comisión. 6 hs. diarias cada uno. Esta carga horaria es posible a partir de una extensión horaria a cargo de la partida presupuestal de la Defensoría del Vecino.

La carga horaria del equipo, si bien fue cubierta sin interrupciones por parte del mismo desde su incorporación, el pago de la misma llevó un largo

proceso de 9 meses para ser resuelto parcialmente por la Junta Departamental de Montevideo, no siendo aún satisfactoria la decisión adoptada. Esto ha generado el factor principal de dificultad presupuestal limitando la diversificación de las estrategias de gestión institucional: investigación en profundidad de situaciones específicas, contrataciones a término de servicios específicos, etc. En un comienzo la estrategia de administración de los recursos contemplaba la disponibilidad de recursos para atender estas demandas puntuales, evitando de esta manera una estructura funcional permanente, cuyo tamaño fuera una impedimento para un ejercicio flexible y dinámico, como la que hemos diseñado. Será necesario entonces resolver en el periodo del año 2008, esta situación.

Con perfiles profesionales diferentes, y la conjunción de diversas especializaciones (descentralización, infancia, género, derecho, comunicación, desarrollo local), el equipo fue creciendo en términos de complementariedad y articulación, para el cumplimiento de las tareas y responsabilidades vinculadas a las 4 áreas de acción de la Defensoría.

En un régimen de reuniones que busca ser mensual, se van ajustando y redefiniendo roles, responsabilidades y prioridades para el mejor cumplimiento de los objetivos propuestos. Evaluando y monitoreando en forma permanente como práctica institucional incorporada, se va construyendo de esta manera una base común de estrategias, contactos y articulaciones, conformando parte de la lógica y la política institucional del organismo que actúa, que se piensa a sí mismo en forma permanente y va construyendo un marco operativo y conceptual que le permite ir generando, dentro del Gobierno Departamental, identidad propia.

El acercamiento cotidiano con las más disímiles áreas y servicios municipales, ha significado un desafío de alta exigencia en la comprensión del entramado municipal de autoridades, unidades, servicios, competencias y normativas municipales, conocimiento que siendo de alta movilidad y vastedad, es imprescindible para el análisis y gestión cotidiana de reclamos, elaboración de recomendaciones, y promoción de mesas de diálogo para la mejor resolución de las temáticas recibidas.

Uno de los compromisos ha sido la capacitación y formación permanente de todo el equipo, para lo que se han buscado oportunidades así como aceptado invitaciones que permitieron en este primer año, la participación de integrantes del equipo asesor en varios seminarios, encuentros, congresos y cursos referentes a temáticas y problemáticas de interés de la Defensoría, y :

- ✓ Curso de Negociación de la Oficina Nacional de Servicio Civil

- ✓ Mediación y Arbitraje. Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, con varias Defensorías Argentinas. Buenos Aires.
- ✓ Taller: "Ley de acceso a la información pública y sus perspectivas". GAIP – Grupo Archivos y Acceso a Información.
- ✓ XII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO). "Igualdad y No Discriminación". Lima Perú.
- ✓ Reunión anual de la Red de Defensorías de las Mujeres de la FIO. Lima Perú.
- ✓ "Curso de Capacitación en Responsabilidad Social Empresaria y Competitividad Sostenible". Centro de Formación para la Integración Regional – INWENT – Banco Mundial.
- ✓ Curso Internacional de Búsqueda de Fondos. Fundación PROCURA México – Universidad de Filantropía de Indiana – USA.

Se ha hecho evidente la necesidad de ampliar el equipo en términos de mejorar su multidisciplinariedad, con la incorporación de otras profesiones, por ejemplo: relaciones públicas, arquitectura y derecho tributario, lo que hasta el momento no ha sido posible, pero se buscarán las alternativas viables para su concreción.

III.3.2. Sistema de Información de la Defensoría (SID)

Desde nuestra propuesta de trabajo inicial, en las distintas ocasiones de entrevistas con la comisión de selección del Defensor del Vecino, le dimos un lugar preponderante a todo lo que sea una buena gestión de la información que mediante el vínculo con vecinos y vecinas genera la Defensoría. En este sentido desde los primeros días de nuestra gestión nos abocamos a generar las condiciones para el desarrollo de un sistema que nos aportara una herramienta eficaz para la gestión de la información.

A un año de gestión, estamos culminando el proceso de desarrollo de un software, que nos permitirá:

- ✓ Conocer a tiempo real, el estado de situación de cada uno de los reclamos recibidos en la Defensoría.
- ✓ Recibir vía la Web, el inicio de un reclamo o una consulta.

- ✓ Utilizar el formulario de reclamo en el mismo momento que el reclamante esta en contacto telefónico con la Defensoría, adjudicándole en ese momento un número de reclamo y una fecha de entrevista.
- ✓ Fijar una entrevista con el reclamante, enviándole un mensaje de confirmación de la recepción del reclamo vía web.
- ✓ Que desde la web, el reclamo dialogue directamente con el sistema y procese la información.
- ✓ Tener información estadística sobre: Franja etaria de los reclamantes, situación laboral de los mismos, barrios de residencia, porcentajes de reclamos por comunales y por departamento municipal, tiempos de gestión del reclamo en la Defensoría desde que es presentado hasta la comunicación definitiva al vecino sobre la situación planteada.
- ✓ Desarrollar un monitoreo ciudadano, que permitirá ver el nivel de satisfacción/insatisfacción de los ciudadanos en relación a los servicios municipales y eventualmente también será posible recoger los mismos en relación otros servicios públicos que lleguen a la Defensoría en carácter de consulta.
- ✓ Procurar la articulación de la información generada desde la Defensoría con el sistema georeferenciado que tiene la División Planificación Territorial de la IMM.

Para el desarrollo del *Sistema de Información de la Defensoría del Vecino*, se realizó un proyecto conjuntamente con una organización especializada en el diseño de sistemas de información con una vasta experiencia en el Estado en el desarrollo de productos similares: nos referimos al CIESU (Centro de Información y Estudios del Uruguay).

Con el respaldo de la Junta Departamental, hemos presentando a fines del mes de febrero de 2007 una propuesta al Banco Mundial, dado que esta organización tiene una línea de crédito denominada de "pequeñas donaciones" para apoyar iniciativas que favorezcan el acceso a la información de parte de los ciudadanos y las organizaciones del Estado. En el mes de marzo, recibimos la aprobación del mencionado proyecto, lo que ha fortalecido las posibilidades de su ejecución en su 58%, siendo cubiertos el resto del presupuesto por fondos de la Defensoría del Vecino.

Esto nos permitió trabajar junto a CIESU a lo largo de todo el año, en la construcción de los indicadores sociales para el desarrollo del monitoreo y la evaluación permanente del Área Jurídica y Gestión del Reclamo y en el desarrollo del software en si mismo. El sistema se encuentra en la etapa de prueba, con el ingreso paulatino de las situaciones gestionadas, y esperamos se encuentre plenamente operativo en los primeros meses del año 2008.

Otro de los beneficios que tendrá el Sistema y que es para nosotros de gran relevancia, es su posibilidad de ser replicable, por lo que se encontrará a disposición de futuras Defensorías cuando otros Departamentos decreten su creación, habilitando a la vez posibles sistemas integrados a futuro.

III.3.3. Instalación del Consejo Consultivo

En nuestro Plan Estratégico, hacemos énfasis en la relevancia para nuestra gestión de dos principios fundamentales de la democracia: el de auto fundación y el de incertidumbre.

El principio de auto fundación "en el sentido que el orden democrático se caracteriza porque las leyes y las normas son construidas por las mismas personas que las van a vivir, cumplir y proteger, en forma directa o a través de sus representantes, a diferencia de otros regímenes, donde las normas son impuestas."

Y en referencia al principio de incertidumbre decíamos "Este principio nos dice que no existe un modelo de democracia predeterminado sino que cada sociedad construye el suyo, el que responde a su cultura y sus necesidades, y podemos concluir que este principio nos propone asumir el desafío que el modelo democrático está siempre en construcción. No podría decirse nunca que nuestro modelo de democracia es acabado, esto implicaría empobrecer la democracia. Dado que las sociedades cambian y están atravesadas por contradicciones, las necesidades se van transformando y por lo tanto siempre es necesario más y mejor democracia. Podemos decir que un modelo democrático saludable es aquel que busca siempre más democracia."

Estas son las bases con las que, al amparo de lo previsto en el num. 8 art. 14 del Decreto N° 30.592 de 18 de diciembre de 2003, promulgado por resolución N° 551.103 de 29 diciembre de 2003, por el cual se atribuye al Defensor del Vecino a "establecer una recíproca relación de cooperación

con organismos públicos, Defensorías Letradas, ONGs y otras análogas con fines de asesoramiento y promoción". En el mes de marzo de 2007 el Defensor del Vecino de Montevideo conforma el Consejo Consultivo.

Los objetivos que orientan este Consejo son:

- ✓ Acompañar una reflexión sobre la construcción y consolidación de la Defensoría del Vecino de Montevideo, como primera experiencia en el País.
- ✓ Aportar su visión en relación a los niveles de inserción, aceptación e incorporación, de la Defensoría del Vecino en cuanto a sus servicios, recogiendo indicadores desde los distintos ámbitos sociales en los cuales están vinculados cada uno de los integrantes.
- ✓ Propiciar una reflexión académica y un análisis empírico de la gestión de la Defensoría del Vecino.

En el mes de agosto de 2007 se realizó la instalación del Consejo Consultivo, integrado por 8 personas vinculadas a distintos ámbitos Derechos Humanos, Académico, Empresarial, Religioso, OSC, etc, invitados por el Defensor del Vecino con el cometido de aportar una visión integral sobre la inserción de esta nueva herramienta del Estado.

<p>Dra. María Elena Martínez: Responsable del Área Derechos Humanos del Ministerio de Educación y Cultura</p> <p>Lic. Amalia Bettoni: Presidenta de ANONG (Asociación Nacional de ONG's orientadas al desarrollo)</p> <p>Lic. Alejandro Bonasso: Director de la Dirección de Desarrollo y Gestión de Recursos de la Universidad Católica.</p> <p>Pr. Ademar Olivera: Pastor Metodista</p> <p>Dr. Juan Faroppa Fontana: Doctor en Derecho y Ciencias Sociales</p> <p>Soc. Gerardo Honty: Secretario Ejecutivo de CEUTA (Centro Uruguayo de Tecnologías Apropriadas)</p> <p>Dra. Diana González: Abogada / IACI</p> <p>Sr. Carlos Gómez : Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas</p>
--

Con un funcionamiento inicial de encuentros bimensuales, es un espacio en el cual el Defensor del Vecino trasmite información de la gestión y comparte con el Consejo Consultivo la marcha de la experiencia. El Consejo brinda su visión e intercambia ideas aportando de esta manera una mirada comprometida y externa a la cotidianidad de la Defensoría.

Ninguno de los objetivos del Consejo Consultivo, sustituye en absoluto las competencias del Defensor del Vecino, ni los resultados de las consultas son de carácter vinculante.

III.4. Herramientas para la Gestión

Queremos presentar aquí, algunas herramientas fuimos conformando y que consideramos de relevancia y en las cuales se apoya la gestión de la Defensoría del Vecino. Son espacios de encuentro, articulación y coordinación permanentes, que posibilitan la apertura del accionar de nuestra institución, generando ámbitos de escucha, información, análisis y construcción colectiva para el mejor cumplimiento de nuestros objetivos.

La atención individualizada y el relacionamiento cara a cara con las personas, con un trato directo y personalizado con los vecinos y vecinas, se ha consolidado como el principal insumo que nos orienta en las reflexiones y posteriores conclusiones hacia la evaluación de la aplicación de las políticas públicas en la vida cotidiana de las personas.

Desde ese contacto directo, el Defensor del Vecino junto a su equipo de asesores y asesoras, analiza e interpreta los reclamos, concluyendo en la formulación de propuestas, sugerencias y recomendaciones que pretenden aportar a la mejora permanente de la gestión pública en cuanto a procedimientos administrativos, sistema de información al ciudadano, nivel de calidad en la atención al contribuyente, tanto en las oficinas centralizadas como en los Centros Comunes Zonales, promoción de políticas educativas vinculadas a los cometidos municipales, tiempos en la resolución de situaciones de urgencias, etc.

Con distintos niveles de formalidad, estas acciones se realizan en el marco de articulaciones, coordinaciones y encuentros con distintos actores vinculados a las políticas municipales de nuestro Departamento.

Ellas son:

✓ **Coordinación con Gobiernos Locales de Montevideo**

Los Gobiernos Locales instaurados en el marco del proceso de descentralización de Montevideo, han sido considerados desde el inicio de nuestra gestión como uno de los principales interlocutores para la resolución del acontecer territorial de las políticas municipales.

En el primer cuatrimestre se realizaron reuniones con la Dirección del Dpto. de Descentralización y de algunas de las Regiones, comenzando paulatinamente con una agenda de visitas a las 18 Juntas Locales las que culminaron en el segundo semestre.

Dando cabal cumplimiento a lo previsto en los arts. 8 inciso 2º y 17 y 18 del Decreto 30592, a través de coordinaciones directas con Secretarías y Secretarios de las Juntas Locales, el Defensor del Vecino recorrió las 18 zonas con reuniones en las que, según el funcionamiento de cada territorio, participaban integrantes de las Juntas Locales, Concejos Vecinales y Direcciones Administrativas. En estas oportunidades se presentaron la misión y objetivos de la Defensoría, y se abrieron oportunidades de discusión sobre acuerdos y desacuerdos existentes sobre la creación de la figura del Defensor del Vecino, pertinencia, temores de superposición de funciones, etc.

Estas instancias se constituyeron en una primera oportunidad de diálogo directo con representantes locales, y en las que se basan futuras coordinaciones y ámbitos de negociación y construcción colectiva de propuestas para la resolución de reclamos que, tanto individual como colectivamente, recibe esta Defensoría sobre la gestión de los Centros Comunales Zonales y Gobiernos Locales. Tanto telefónicamente, como en reuniones en cada zonal, se comparte información y se analizan alternativas para los reclamos, así como se planifican estrategias comunes para abordar problemáticas arraigadas de difícil resolución (por la multiplicidad de actores vinculados, por la multicausalidad, por la permanencia, etc.)

✓ **Coordinación con Direcciones Generales de Departamento y de División**

Se realizaron varias entrevistas con la casi totalidad de los Directores Departamentales de la IMM, así como con responsables de Divisiones. Esta agenda fue construida según dos orientaciones: la primera, la búsqueda del contacto y presentación como dijimos con quienes tienen en sus manos la

gestión de las políticas municipales con las que nos interesa articular, y otra vinculada a las demandas recibidas por vecinas y vecinos en nuestra Defensoría, que llevaron a priorizar cronológicamente algunas entrevistas, buscando agilizar acciones vinculadas a la resolución de situaciones puntuales. Integrantes del equipo de Asesores del Intendente han formado parte también de estas reuniones.

Las principales dificultades en este nivel de coordinación están centradas en el Dpto. de Recursos Financieros. La reestructura interna de su organigrama con la eliminación de la División Administración Fiscal, provoca una situación que dificultó el seguimiento y resolución de los reclamos, la construcción de una fluida agenda de reuniones que posibilitara el análisis y elaboración conjunta de propuestas y alternativas de solución, a un cúmulo importante de reclamos recibidos sobre la política fiscal de la IMM. Este aspecto lo retomaremos en el capítulo VI.-

✓ **Ámbitos de articulación con el Gobierno Departamental**

➤ Desde los inicios de la gestión, ya que la misión de esta Defensoría está directamente vinculada con las políticas llevadas adelante por Gobierno Departamental, se instauró en el mes de abril, un espacio de encuentro periódico en el que participa el *Intendente Municipal de Montevideo*, el *Presidente de la Junta Departamental* y el *Defensor del Vecino*. En este ámbito se priorizan aquellas cuestiones que entendemos requieren un compromiso interinstitucional, en este proceso de aportar a la mejor gestión en la atención de los derechos ciudadanos.

Los temas que durante el período se han abordado están relacionados al vínculo entre los tres espacios del gobierno departamental, algunas temáticas específicas como son el rol de las políticas departamentales en la promoción de la Responsabilidad Social empresaria y la reflexión sobre la contaminación acústica en la ciudad.

➤ También instauramos un espacio de articulación Inter – institucional, en el que participa el *Pro Secretario* y el *Secretario General de la IMM* y el *Defensor del Vecino*. Este ha sido un espacio privilegiado para la Defensoría y el proceso de institucionalización, y se constituye como un ámbito de articulación que vehiculiza nuestra gestión, y en el que se discuten y analizan aquellas situaciones prácticas, estrategias y/o políticas cuya resolución no se logra o escapa a la coordinación con otros niveles jerárquicos municipales.

Como producto de estas dos instancias, ha sido posible instalar otros espacios de trabajo específico sobre algunas temáticas que son de preocupación de esta Defensoría. Los contenidos principales de estos espacios son:

Responsabilidad Social Empresarial. Desde la Defensoría hemos reconocido un conjunto de consultas y reclamos por parte de vecinos y vecinas de Montevideo, que tienen que ver con la incidencia que los emprendimientos empresariales o comerciales tienen en su barrio o en su entorno local. A partir de estos reclamos, se procura primero una incidencia a corto plazo, en contacto con ambas partes, buscando en todo momento la conciliación

de los intereses comunes y el acuerdo mutuo. Pero el segundo camino que nos proponemos transitar es el de la mirada a mediano y largo plazo, con incidencia más promocional de esta temática.

Nuestra propuesta entonces, es abordar estos casos desde el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, tomando como eje de intervención, básicamente: a) la promoción de la RSE como una herramienta, que le permita al empresario analizar su contexto y la forma de comunicación y conexión que tiene hoy con su barrio y sus vecinos, b) fomentar el análisis y reflexión de la legislación Municipal vigente, buscando adecuar su contenido a la realidad social y empresarial del Departamento y c) Profesionalización y fortalecimiento del cuerpo inspectivo de la IMM, cumpliendo además un rol de asesor respecto a los derechos y obligaciones de las partes involucradas.

Contaminación Acústica. En este marco se está diseñando un programa de actuación conjunta involucrando incluso otros actores públicos y privados, dando lugar al Primer Encuentro de Reflexión sobre Contaminación Acústica en la Ciudad, en el mes de diciembre de 2007, coordinado por el Departamento de Desarrollo Ambiental de la IMM.

III.5. Articulación con la Junta Departamental de Montevideo: desde el punto de vista logístico y como ámbito Político/institucional

Otro recorrido ha significado la agenda con el Legislativo Comunal. La Junta Departamental de Montevideo, ha tenido un rol sumamente activo en todo el proceso de constitución de esta Defensoría. A partir del decreto de la creación de la figura del Defensor del Vecino, ha estado siempre desde la figura de su Presidente (con cambio de titular en este período), trabajando

en la gestión de las posibilidades locativas y refacciones que fueron necesarias, articulación con la IMM para las solicitudes de pases en comisión para la integración del equipo, así como en la construcción colectiva de los primeros pasos.

Se realizaron reuniones con las distintas Bancadas de los Partidos Políticos integrantes de la JDM, presentando informes de avances así como recogiendo sugerencias, respondiendo consultas, buscando profundizar en un diálogo que para la Defensoría es fundamental, en el diseño de sus estrategias de gestión, en esta relación de articulación y complementariedad entre la Junta y la Defensor del Vecino.

Desde el punto de vista logístico, la principal dificultad se centró en la resolución del pago de las extensiones horarias de funcionarios municipales en Comisión, situación ya expuesta en este documento.

En el convencimiento de que este aspecto debe ser trabajado en el año 2008, tomando como insumo la experiencia del primer año de gestión, esperamos y nos comprometemos en esta línea a una mayor articulación con la Junta Departamental de Montevideo, para continuar construyendo este vínculo , que es innovativo en el esquema político/ institucional, que requiere de articulaciones fuertes y a la vez de un marco institucional que le permita, al Defensor del Vecino, actuar con una gestión en base a la objetividad, autonomía técnica y neutralidad como lo establece el Art. 7 del decreto que lo instituye.

En este camino debemos continuar trabajando, con el compromiso de generar el mejor marco posible, para que la herramienta Defensor del Vecino, cumpla con las expectativas de los ciudadanos del Departamento, y de las estructuras institucionales y políticas que crearon la figura con la finalidad expresada en el decreto 30592.

IV. RELACIONAMIENTO INTER - INSTITUCIONAL

El Decreto de creación de esta institución, en el num. 8 del art. 14 establece como parte de sus atribuciones, *"establecer una recíproca relación de cooperación con organismos públicos, Defensorías Letradas, Organizaciones No Gubernamentales y otras análogas con fines de asesoramiento y promoción."*

Estas atribuciones además de un mandato, forman parte de la metodología de actuación de la Defensoría del Vecino. La articulación, coordinación e integración con distintos actores públicos y privados, cuya área de

competencia incida en el desarrollo de nuestros objetivos, es una estrategia priorizada para lograr una construcción colectiva enriquecida desde la cooperación de intereses disímiles.

En este sentido, hemos avanzado claramente en el relacionamiento puntual con distintos organismos públicos y privados, así como en la integración a distintas redes organizacionales locales, nacionales e internacionales, y que describimos aquí como relacionamiento con la Sociedad Civil, organismos del Estado, medios de comunicación y relacionamiento internacional.

IV.1. Relacionamiento con la Sociedad Civil

La mayoría de los reclamos que esta Defensoría recibe, provienen tanto de vecinos y vecinas no organizados así como de la sociedad civil, por medio de organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, comisiones barriales y vecinales, etc. que no han podido resolver en vinculación directa con el gobierno departamental su gestión.

Por lo tanto la sociedad civil participa no solo desde un rol de cooperación para la resolución de las temáticas que aquí reclaman, como de aquellas otras problemáticas que no siendo propias, están vinculadas con las estrategias de resolución de intereses comunitarios.

Es así que algunas de las organizaciones con las que nos hemos relacionado son:

- ✓ Grupo de Acceso a la Información Pública
- ✓ Asociación de Feriantes del Uruguay
- ✓ Centro de Acción y Defensa de Derechos Humanos y Ambientales
- ✓ Asociación Ciudadana por los Derechos Civiles
- ✓ ASUME. Asociación Uruguaya de Mediación Educativa
- ✓ Uruguay Transparente
- ✓ CEFIR
- ✓ AVINA
- ✓ Acción Uruguaya de Defensa del Consumidor
- ✓ AMBIOS, Fundación Cultura del Agua
- ✓ ANONG. Asociación Nacional de Organizaciones No Gubernamentales
- ✓ VECINET
- ✓ Asociaciones y Comisiones de Fomento Vecinales

IV.2. Relacionamiento con organismos del Estado

Si bien la gestión de la Defensoría del Vecino prioriza aquellas acciones vinculadas al mejoramiento del cumplimiento de las competencias del

Gobierno Departamental, la resolución de muchas de estas situaciones involucra como actores co-responsables distintos organismos del Estado, con los que hemos ido avanzando en la construcción de estrategias de coordinación y articulación, en general con buena aceptación y cooperación.

A nivel de la Administración Central, los organismos con los que hemos coordinado más cercanamente son:

- ✓ Banco Hipotecario del Uruguay
- ✓ Banco de Seguros del Estado
- ✓ Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente: DINAVI y DINAMA
- ✓ Ministerio de Economía y Finanzas: Defensa del Consumidor
- ✓ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: Inspección General del Trabajo
- ✓ Ministerio de Desarrollo Social: Instituto Nacional de las Mujeres
- ✓ Ministerio de Salud Pública: Dirección de Salud Ambiental y Ocupacional
- ✓ Ministerio del Interior: Dirección Nacional de Prevención Social del Delito, Seccionales Policiales, varias
- ✓ Ministerio de Educación y Cultura: Dirección de Derechos Humanos
- ✓ Universidad de la República: Cátedra UNESCO de la Facultad de Derecho, Cátedra de Toxicología de Facultad de Química, Instituto de Toxicología de Facultad de Ingeniería, Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho.

A nivel Legislativo Nacional, hemos coordinado con el Comisionado Parlamentario del Sistema Carcelario, y hemos avanzado en algunas acciones conjuntas, entre ellas una entrevista con el Vice-Presidente de la República por el Proyecto de Creación de la Institución Nacional de Derechos Humanos.

Con el Poder Judicial, hemos articulado y trabajado situaciones conjuntas con los Centros de Mediación de la Suprema Corte de Justicia, servicios que implican una alternativa de relevancia a la hora de resolver conflictos vecinales, buscando evitar la superposición de servicios y recursos comunitarios para la vigilancia y protección de los derechos de montevideanas y montevideanos.

IV.3. Relacionamiento con los medios de comunicación

En el marco del trabajo del Área de Prensa y Comunicaciones, y la "exigencia de dar cumplimiento a la difusión pública de la actuación y resultados de la gestión de la Defensoría", la vinculación con los medios de comunicación ha ido tomando relevancia. La importancia de este tipo de difusión, radica en que facilita que la ciudadanía conozca la existencia de la figura del Defensor del Vecino, incorpore información sobre las competencias de la institución, y es también un canal de comunicación sobre las estrategias de trabajo y la promoción de los derechos ciudadanos.

Por otro lado, la aparición de esta nueva Institución ha sido convocante para los medios de comunicación, generando una gran demanda por parte de los mismos para la participación en entrevistas, reportajes y audiencias en medios de comunicación tanto escritos, como radiales y televisivos.

Esto nos ha llevado a buscar el balance entre la intervención o noticias propositivas con datos o novedades que buscan poner temas en "agenda", y la respuesta a consultas de los medios sobre temas en los que la Defensoría tiene incidencia directa o indirecta, sobre los cuales se está interviniendo.

Es así que en este primer año de gestión, hemos participado en forma cotidiana en distintos medios, exposiciones que han tenido diferentes formatos: notas, entrevistas o micros de información. En el caso de la prensa existieron varios informes, muchos de ellos en portada principal o portada de sección del diario.

A continuación se presenta un resumen de la presencia de la Defensoría del Vecino en los medios de comunicación -televisión, radio y prensa escrita-:

	TV	Radio	Prensa	Total
Diciembre 2006	7	9	25	41
Enero 2007	3	5	7	15
Febrero 2007	6	3	15	24
Marzo 2007	3	1	7	11
Abril 2007	3	5	10	18
Mayo 2007	7	10	12	29
Junio 2007	1	4	0	5
Julio 2007	0	1	3	4
Agosto 2007	6	6	6	18
Setiembre 2007	0	3	3	6
Octubre 2007	1	2	9	12
Noviembre 2007	3	5	6	14
Totales	40	54	103	197

Las principales fortalezas derivadas de la interacción con los medios de comunicación y la prensa han sido: a) buena receptividad e interés frente a la información comunicada, b) en muchos casos el “seguimiento de temas” a partir de un programa o medio en especial, c) la consulta por parte de distintos medios sobre la postura de la Defensoría respecto a diferentes temas de la agenda departamental.

Algunas de las dificultades planteadas en esta interacción han sido bastante acordes a la etapa de instalación que la figura transitó en este año en la opinión pública, donde la comunicación clara de las funciones, alcance y atribuciones que tiene la Defensoría fueron constantemente reforzadas en comunicados, informes y demás materiales enviados a la prensa. En algunos casos se registraron confusiones en términos o denominación de la figura, los cuales fueron corregidos conjuntamente con el periodista o responsable editorial correspondiente.

IV.4. Relaciónamiento Internacional

El ingreso de la Defensoría del Vecino en las relaciones de cooperación internacional, ha sido estratégico por las oportunidades que brinda para el crecimiento y la consolidación institucional. Son distintos los niveles de coordinación y articulación logrados:

Cooperación internacional El vínculo con la Cooperación Internacional nos permite el acceso al desarrollo de proyectos y estrategias que no encuentran posibilidades presupuestales en lo local, y que desde las relaciones internacionales se potencian por el acumulado de experiencias y aprendizajes colectivos, que han generado otras organizaciones en apoyo a instituciones de defensa de derechos ciudadanos. Este relacionamiento también nos permitirá el acceso permanente a formación y capacitación referida a temáticas de nuestras competencias.

- Banco Mundial, Proyecto “Pequeñas Donaciones”. Financiación del Proyecto “Diseño, puesta en marcha y difusión de un Sistema de Información para la Oficina del Defensor Vecino de la Ciudad de Montevideo”, ejecutado durante el 2007.
- AVINA. Apoyo a la participación del Defensor del Vecino en el XII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, y realización del evento del Primer Aniversario de la Defensoría.
- Agencia Española de Cooperación Internacional e Instituto Nacional de las Mujeres, apoyan al fortalecimiento de la inclusión de la perspectiva

de género en la Defensoría del Vecino, financiando la participación de una representante a la Reunión Anual de la Red de Defensorías de las Mujeres de la FIO.

- Embajada Británica. Hemos presentado un proyecto de cooperación para el Desarrollo y Difusión de la Defensoría del Vecino, aún en estudio.
- PNUD. Presentación preliminar de anteproyecto "Construyendo Ciudadanía. Derechos Ciudadanos y Políticas Municipales"
- Universidad de Alcalá. Convenio en estudio.

Acercamiento con otras Defensorías del Pueblo, tanto de la región como intercontinentales, elemento vital para la recuperación de antecedentes institucionales, ante la falta de referentes locales por ser la Defensoría del Vecino de Montevideo la primera y única experiencia en Uruguay en la creación de este tipo de institución. Las relaciones internacionales mantenidas en esta área son:

- Dra. Alicia Pierini, Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a quien visitamos en los meses de febrero y abril de 2007 y nos abrió las puertas no solo a la experiencia particular de esa ciudad, sino a otras Defensorías de la República Argentina y de la región, y del IDH y a una las primeras oportunidades de capacitación para nuestra institución, en temas de Mediación y Arbitraje.

En el mes de mayo, oportunidad de presentación de nuestro Plan Estratégico 2007-2008, tuvimos el honor de contar con su presencia como oradora en el evento, y la oportunidad de realizar una reunión de intercambio con todo el equipo de esta Defensoría, para lo que la acompañó una de sus asesoras.

- Defensoría de Paraná, Argentina. Recibimos a la Lic. Anabel Waigandt, del Área de Comunicación y RRII con quien compartimos la experiencia de una Defensoría de pocos años de ejercicio, pero con una vastísima experiencia.
- ADPRA, Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.
- ILO, Instituto Latinoamericano del Ombudsman.
- Federación Iberoamericana de Ombudsman. En el mes de noviembre del 2007 concretamos el ingreso de la Defensoría de Montevideo en la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), participando del XII Congreso y Asamblea Anual de la FIO realizado en Lima- Perú. La

participación en este evento nos sitúa en un colectivo de Defensorías de nacionales y locales de casi 20 países, con una vastísima experiencia en el contralor y fortalecimiento de las políticas públicas, tanto a nivel nacional como departamental, provincial o estadual.

En este marco, la Defensoría ya estaba integrada a la Red de Defensorías de las Mujeres de la FIO, pudiendo participar una integrante del equipo asesor de su reunión anual realizada en el marco del XII Congreso, y en este momento está participando activamente de la creación de la Red de Comunicadores de la FIO.

Recepción de visitantes ilustres, de alto reconocimiento internacional y que posibilitan el intercambio y asesoramiento específico en algunas temáticas de interés de la Defensoría.

- ✓ Pedro Arrojo. Fundación Cultura del Agua. España.
- ✓ Fernando Lugo. Candidato Presidenciable de Paraguay
- ✓ Bernardo Toro. Colombiano, asesor de distintas instancias gubernamentales en Colombia, con larga trayectoria en tema ciudadanía.

Oportunidades de capacitación y especialización del equipo de asesores y asesoras del Defensor del Vecino, lo que amplía las posibilidades de acceso a temáticas más específicas de los intereses de la Defensoría.

- ✓ Universidad de Alcalá, Madrid, España. Estamos estudiando una propuesta de convenio recibida por esa Universidad, con trayectoria de trabajo con la FIO.
- ✓ Defensoría de Buenos Aires. Curso sobre Mediación y Arbitraje, participaron el Defensor del Vecino y una integrante del equipo asesor.
- ✓ Centro Latinoamericano de Economía Humana. Diploma en Estudio e Investigación sobre Derechos Humanos.
- ✓ CEFIR, Centro de Formación para la Integración Regional. Curso sobre Responsabilidad Social Empresaria. INWENT, Agencia de Capacitación y Desarrollo Internacional y el Banco Mundial.

V. GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL RECLAMO

V.1. El lugar del reclamo en la gestión

Como determina el art. 2 del decreto 30592 *"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 la eficacia de la gestión departamental"*.

En ese marco por lo tanto, una de las principales funciones del Defensor del Vecino es colaborar en la cimentación de una cultura de arraigo a la legalidad y por ende a la concientización del significado esencial de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, al tiempo de atender la casuística de quejas y reclamos que llegan de la ciudadanía, en el entendido que estas ponen de manifiesto la existencia de derechos individuales vulnerados por parte de las políticas municipales.

Es así que desde la apertura de la Defensoría, recibimos una altísima demanda de reclamos individuales y colectivos sobre gestiones iniciadas en la IMM y que no habían tenido el resultado esperado, o se encontraban demoradas en su resolución. Esta situación ha marcado sin dudas los primeros pasos de nuestra gestión, ya que dan cuenta de una necesidad sentida por la ciudadanía montevideana, que no ha encontrado por otras vías, la atención de algunos de sus reclamos.

La queja o denuncia de vecinos y vecinas ha sido la promotora principalísima de actuación de la Defensoría en este primer año. Basta con remitirnos a las estadísticas que arrojan 1.126 reclamos ingresados al cierre del primer año de gestión y más de 4.000 consultas telefónicas recibidas. Esto nos reafirma en la convicción de la importancia que reviste la gestión de los reclamos para esta Defensoría, que nos ha permitido ir *"construyendo una nueva institucionalidad"*, que no cuenta con otros referentes nacionales o departamentales como facilitadores del proceso.

Debemos destacar lo explicitado en el Plan Estratégico 2007/2008 y en varios documentos producidos por la Defensoría, los dos objetivos planteados en cada instancia de intervención a partir del reclamo: primero, la atención a un ciudadano que siente vulnerados sus derechos por la administración pública. Segundo, el aprendizaje que debe generarse en cada caso por parte de todos los actores involucrados y fundamentalmente, y acá esta el valor estratégico, generar reflexión para concluir en propuestas y recomendaciones que apuntan a la mejora de la gestión pública municipal, previniendo futuras vulneraciones.

En un intento de analizar, cuáles son aquellos argumentos que mantienen la gestión del reclamo en un lugar preponderante en el ejercicio de esta Defensoría, y que no queda supeditado exclusivamente a la realidad de la demanda permanente, es que les presentamos aquí un breve análisis.

Los principales argumentos son:

- ✓ ***Garantiza el respeto de derechos individuales***
- ✓ ***Cubre un vacío institucional***
- ✓ ***Aporta insumos para formular recomendaciones generales para la mejora de las políticas municipales***
- ✓ ***Genera aprendizaje colectivo***
- ✓ ***Redimensiona la figura del servidor público***

➤ ***Garantiza el respeto de derechos individuales***

En un País como el nuestro y en un departamento como Montevideo, con un proceso democrático estable y un proceso de descentralización administrativa y política, si bien el rol del Defensor está fuertemente vinculado a los controles y a la exigibilidad de transparencia y a la rendición de cuentas, se ha pretendido profundizar en el rol "garantista" de la Defensoría abocándose a la detección y protección de aquellos cuyos derechos individuales han sido violentados en la ejecución o implementación de políticas municipales.

➤ ***Cubre un vacío institucional***

La presentación de reclamos ante la Defensoría pone de manifiesto la dificultad de la Intendencia de atender en forma efectiva una parte de las gestiones que se presentan a diario en las distintas dependencias. Dificultad razonable ante el número de ciudadanos y ciudadanas que acuden a las mismas y que muchas veces lleva –entre otras cosas- a la despersonalización, a la uniformización en su tratamiento y/o a una gestión de la información que puede lesionar derechos.

Con la presentación del reclamo del vecino o vecina, y luego del estudio que realiza la Defensoría sobre su pertinencia, es posible "rescatar" dicha gestión haciéndola visible frente a las autoridades municipales respectivas. En reiteradas ocasiones esto ha permitido prevenirlas sobre situaciones de urgente consideración que de otro modo podrían haberse perdido en los laberintos burocráticos y generado perjuicios tanto para el reclamante como para la propia Intendencia.

Se asume el desafío de trabajar para que tanto el Gobierno Departamental como los vecinos y vecinas de Montevideo, sientan al Defensor del Vecino como una herramienta que ha constituido el sistema democrático, para sumarse a la búsqueda de la mejor satisfacción de las necesidades de la población y para aportar al mejor cumplimiento de los cometidos de las políticas municipales, brindando siempre una mirada en clave de Defensa de Derechos Ciudadanos.

➤ **Aporta insumos para formular recomendaciones generales para la mejora de las políticas municipales**

Es justamente a través de la casuística de las denuncias, reclamos, y propuestas que llegan a través del diálogo directo con quienes reclaman, que surgen los insumos fundamentales para el desarrollo de estrategias de trabajo de la Defensoría. Ha permitido y permitirá al Defensor analizar, interpretar y sistematizar los reclamos, concluyendo en el diseño de Recomendaciones generales que pretenden aportar a la mejora permanente de la gestión pública departamental en cuanto a procedimientos administrativos, sistema de información al ciudadano, nivel de calidad en la atención al contribuyente tanto en las oficinas centralizadas como en los Centros Comunales Zonales, a la promoción de políticas educativas vinculadas a los cometidos municipales, tiempos en la resolución de situaciones de urgencias, etc.

➤ **Genera aprendizaje colectivo**

Sin perjuicio de pasar a detallar más adelante el protocolo implementado para la gestión de los reclamos, destacamos que frente a dicha casuística además, la Defensoría ha generado diferentes formas de abordaje en procura de arribar a la resolución de las situaciones. En un gran porcentaje de los casos, la solución surge de proveer al vecino y vecina de Montevideo de la información necesaria y pertinente. Necesaria, en términos de suficiencia, a qué lugar debe acudir para iniciar, informarse o concluir su gestión frente a la administración municipal. Pertinente, por tratarse de canales de información reconocidos como los competentes para la solución de ese tipo de problemas.

Por su parte, en aquellos casos más complejos, acompañamos a la persona reclamante en la gestión, sin que ésta pierda protagonismo en la misma, manteniendo el contacto permanente con la Defensoría y recibiendo información y orientación para "su mejor accionar" ante la Administración.

En el sentido señalado, procuramos generar un aprendizaje colectivo de mejores prácticas frente a la administración y junto con ella. Este aprendizaje se ha constituido en un objetivo estratégico para la Defensoría, sin perder de vista el objetivo primero de resolución del problema o situación. En efecto, transitar por el proceso de construcción de la resolución del reclamo, debe tener como ya dijimos como protagonistas a todas las partes involucradas: la persona reclamante que ha de apropiarse “activamente” de la gestión concientizándose de sus derechos y la forma de explicitarlos y hacerlos efectivos ante el Gobierno Departamental; la repartición municipal competente redimensionando y reconociendo la legitimidad del reclamo individual y que detrás de ellos puede existir un derecho vulnerado, que a veces se pierde en la maraña burocrática de trámites y la Defensoría haciendo visibles estos derechos, canalizándolos ante la autoridad responsable y facilitando caminos para la resolución esperada.

Este proceso procura generar una relación de “ganar-ganar”, o sea que desde un accionar articulado ambas partes obtienen resultados favorables: la Administración, porque da un paso en la democratización y en la satisfacción de necesidades de la población, y los vecinos y vecinas porque incorporan un aprendizaje sobre como reivindicar propositivamente sus derechos. Estos aprendizajes acumulados serán de insumo fundamental para próximas situaciones, lo que permitirá un proceso en espiral de aprendizajes sociales.

Es posible resaltar que estos procesos han generado espacios de diálogo e intercambio inter-institucional que derivaron en un buen número en la construcción conjunta de mecanismos de acción para la solución de las situaciones particulares planteadas.

➤ **Redimensiona la figura del servidor público.**

Este encuadre que ha conferido la Defensoría a su gestión ha procurado, como ya se ha dicho, evitar el enfrentamiento entre el vecino y la administración y establecer espacios de diálogo entre los involucrados. Esto se hace en el entendido y desde el objetivo de aportar a que se visualicen en el marco de un ámbito de complementariedades, que pasa por la defensa de los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales de la población, considerándolos al mismo tiempo en su doble dimensión de derechos individuales y colectivos. Además se buscó priorizar a la población más excluida, procurando la reducción de la brecha de vulnerabilidad que la afecta. Esto incluye una estrategia de formación y sensibilización de funcionarios y funcionarias municipales que tienen contacto directo con los

vecinos, para ayudar a incorporar una actitud plena de “servidor público”, responsabilidad ésta de la Administración.

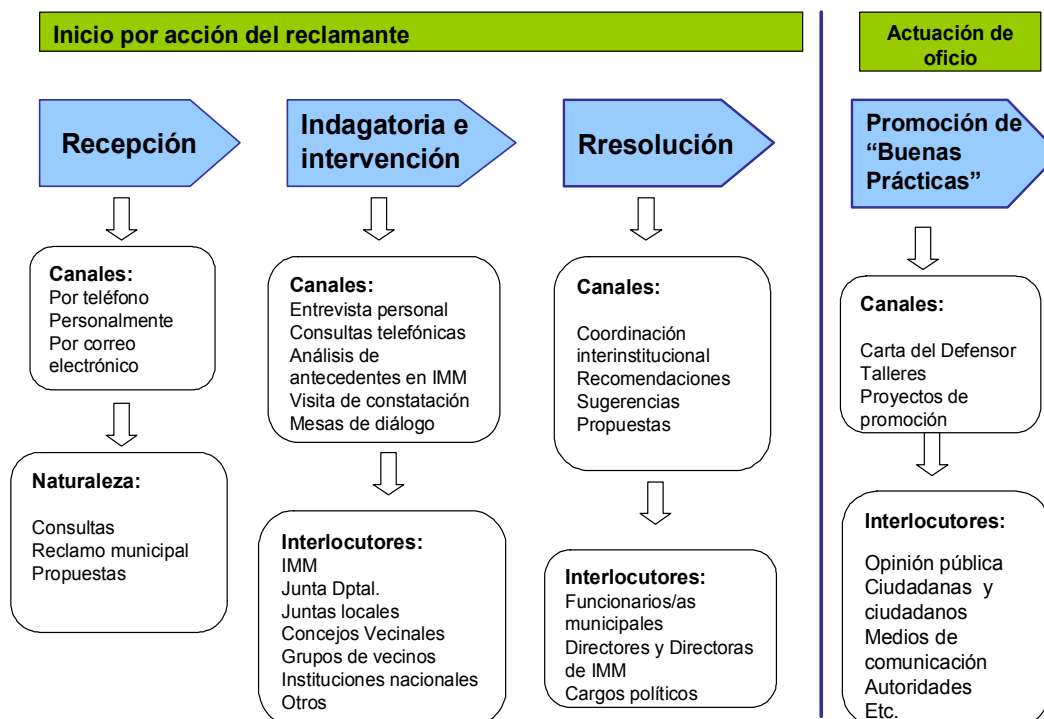
La apuesta a la mejora constante de la calidad en la atención al ciudadano surge como norte imprescindible en el “aprendizaje colectivo interinstitucional” del que hablamos anteriormente. La presencia de la Defensoría del Vecino como una nueva institución que aporta a favor de la mejora de la gestión departamental, a la cooperación inter-institucional no solo dentro del Gobierno Departamental sino con otras instituciones tanto públicas como privadas, ha de permitir un redimensionamiento de la figura del servidor público en cuya actuación prima necesariamente el interés público y el bienestar general.

Entendemos que la Administración no debe valorar la gestión global, colectiva y departamental, en desmedro de la dimensión individual, sino que es necesario asumir el desafío de mejorar la articulación entre ambas dimensiones.

V.2. Tipología de herramientas de gestión

El protocolo de atención de reclamos, se ha ido construyendo en el día a día, a partir de la experiencia concreta en la atención cotidiana de vecinas y vecinos. Este diseño se fue mejorando paso a paso, desde el ensayo y el error, calibrando la calidad de la atención, los tiempos de escucha y gestión y reflexión conjunta. Se buscó configurar la atención de los reclamos en sí misma como un espacio de aprendizaje para las partes intervinientes. Para el Defensor del Vecino y su equipo, cada reclamo es una nueva oportunidad para descubrir nuevas estrategias, contactos y sugerencias posibles; para la persona reclamante, una oportunidad de analizar cómo ha gestionado hasta el momento y como ejercer activamente sus derechos.

El modelo de atención que en este primer año hemos construido es el siguiente:



Recepción

Siempre privilegiando la atención personalizada de calidad, la recepción inicial de consultas y reclamos se hace vía telefónica o e-mail, oportunidad en la que se realiza un despistaje entre consultas sobre gestiones municipales o de otros organismos. Tanto unas como las otras reciben siempre una primera orientación, aún aquellas que no caen dentro de la órbita de actuación del Defensor del Vecino. Las situaciones que son posibles de ser atendidas por el Defensor del Vecino, en tanto la persona reclamante entiende que ha agotado las instancias de gestión y resolución en la IMM, son agendadas para entrevistas personales con un tiempo de espera que no supera la semana por lo general. Se utiliza para la atención una ficha que recaba la información básica desde el contacto telefónico y la que va recogiendo las distintas actuaciones a efectos de volcar la información en el Sistema de Información.

Etapa indagatoria y de intervención

✓ *Entrevista personal:* Se inicia la etapa indagatoria y de intervención con la primer entrevista personal que en la mayoría de los casos se realiza en la oficina de la Defensoría por parte del Defensor o de quien éste designe. Con una duración prevista de 30 minutos, en ella se completan los datos relativos a las gestiones realizadas por el reclamante en la IMM, tomándose contacto con la problemática, profundizándose en su conocimiento, acordando acciones futuras y clarificando las competencias y responsabilidades de ambas partes en la resolución.

✓ **Intervención:**

Desde la Defensoría se han definido distintas vías de actuación, dependiendo de las posibilidades de coordinación directa con responsables de su resolución, el nivel de complejidad que presente y/o la diversidad de actores que involucra.

Las consultas telefónicas, el análisis de los antecedentes administrativos, las visitas de constatación al lugar, constituyen las prácticas más utilizadas por el Defensor y su equipo en esta etapa.

A efectos de agilizar y coordinar actuaciones se acordó con la Secretaría General un protocolo de actuación para consultar expedientes u obtener copias de los mismos. Ver anexo.

Las distintas gestiones realizadas son también registradas en la ficha. La información del avance de cada situación se va brindando telefónicamente o presencialmente, tanto por iniciativa de la Defensoría como por seguimiento que las mismas personas realizan.

Si bien todas las situaciones tienen un seguimiento particular, sólo a los efectos de poder presentar más claramente la gestión, identificamos tres modalidades que describen estas distintas situaciones:

Seguimiento individualizado. Es el seguimiento que queda vinculado a la acción cotidiana por parte del Defensor del Vecino o integrantes de su equipo.

Inclusión en informes colectivos a Directores Municipales y Juntas Locales.

Reclamos que son presentados a distintos Departamentos o Divisiones Municipales así como a Gobiernos Locales, mediante entrevista con Director o Directora, por encontrar mayores dificultades para su resolución.

Se han entregado informes colectivos a 5 Departamentos de la IMM: Descentralización, Acondicionamiento Urbano, Desarrollo Ambiental, Recursos Financieros, Desarrollo Económico e Integración Regional, así como en las 18 Juntas Locales, los que luego fueron desagregados y analizados en reuniones personalizadas con las autoridades correspondientes. Esta práctica fue utilizada principalmente en los primeros meses de actuación de la Defensoría, fundamentalmente por el gran caudal de reclamos recibidos al comienzo.

Instalación de Mesas de Diálogo Ciudadano. Ante reclamos que para su solución, el Defensor del Vecino entiende que requiere de la convocatoria de múltiples actores, se instauran mesas de encuentro, reflexión y discusión, donde el Defensor del Vecino actúa como facilitador y mediador en la búsqueda de una solución colectiva. Las Mesas de Diálogo Ciudadano convocan como un espacio neutral que habilita una mejor resolución de las problemáticas planteadas, en las que los distintos actores aparecen en igualdad de condiciones para la negociación y la participación. Ej. Ciudad Vieja

- **Resolución**

Cuando pensamos en resolución eficiente de los casos, referimos al desarrollo de procesos administrativos en el marco del estricto cumplimiento de las normativas vigente y el debido proceso, con análisis de la situación, resolución fundada e información permanente al interesado, todo en un tiempo razonable, sin perjuicio que tenga este un resultado favorable o desfavorable a la petición del ciudadano.

Para ello, los canales utilizados -una vez realizada la instrucción indagatoria y de estudio técnico-, están constituidos por coordinaciones interinstitucionales, sugerencias, propuestas y recomendaciones.

Vale resaltar que se ha privilegiado explícitamente la resolución de casos a través del diálogo y la negociación con el Gobierno Departamental. Es así, como se puede ver más adelante, que los casos resueltos en la etapa de indagatoria e intervención han sido ampliamente mayoritarios.

Son muchos los reclamos en los que la problemática central refiere a la falta de información e incluso desinformación, sobre las competencias municipales, normativa prevista para distintas gestiones, derechos y obligaciones de ambas partes, etc. Es por ello que a veces el reclamo se concluye con la clarificación personalizada, pausada y detallada, abierta al diálogo para evitar contradiscursos y dudas, logrando la persona reclamante despejar el conflicto y derivando hacia otras estrategias la solución del problema puntual pendiente.

La formulación de sugerencias y recomendaciones es una atribución conferida al Defensor del Vecino por el num. 1 del art. 14 del decreto No. 30592. Se ha graduado la utilización de dichas herramientas de acuerdo a la importancia y complejidad del contenido de las propuestas a realizar a las autoridades municipales. Por ello se ha reservado la formulación de las recomendaciones como última medida en la búsqueda de soluciones

No obstante ello y probablemente debido a que ha sido un instrumento utilizado en escasas oportunidades, se ha entendido necesario redefinir a la interna de la Defensoría los procedimientos de presentación de recomendaciones ante las autoridades municipales competentes, clarificando las instancias a cumplir, con establecimiento de plazos de modo de facilitar el seguimiento adecuado de las mismas. Queda pendiente a la fecha de elaboración de este informe la debida comunicación a los distintos órganos que conforman el Gobierno Departamental y a los vecinos y vecinas de Montevideo. Ver Anexo

<i>Nº Rec</i>	<i>tema de la recomendación</i>	<i>Oficina de presentación</i>	<i>Fecha de Recomendación</i>
1	Protección por cambio de numeración en domicilio	Planificación Territorial	26/04/2007. Sin respuesta formal a la fecha del informe
2	Clausura establecimiento según informes	Edificación y Espacios Públicos	09/05/2007, respuesta obtenida al mes
3	Detener perjuicios en vivienda privada por árbol.	Edificación y Espacios Públicos	14/05/2007, respondido al mes
4	Revisión de retroactividad en modificación de tasación de inmueble	Planificación Territorial	13/07/2007, Sin respuesta formal a la fecha del informe
5	Intereses de deuda generados en período de conflicto de IMM	Dpto. de Recursos Financieros	07/08/2007, Sin respuesta formal a la fecha del informe
6	Certificado de Registro de Gravámenes incorrecto	Dpto. de Recursos Financieros	07/08/2007, Sin respuesta formal a la fecha del informe
7	Sugerencia: revisión y corrección de deudas.	Dpto. Recursos Financieros	24/07/2007, Sin respuesta formal a la fecha del informe
8	Sugerencia: Posibles perjuicios por obras saneamiento.	Dpto. de Desarrollo Ambiental	10/09/2007, Sin respuesta formal a la fecha del informe
9	Obras en Panteones	Dpto. de Acondicionamiento Urbano	18/09/2007, Sin respuesta formal a la fecha del informe
10	Guinchado de vehículo fuera de la norma	División Tránsito y Transporte	18/09/2007. Respondido negativamente a los 2 meses.
11	Escenarios de Carnaval y Contaminación Acústica	Dpto. de Desarrollo Ambiental, Dpto. de Desarrollo Económico y División Turismo	22/10/2007. La administración emprendió acciones hacia una solución.
12	Tránsito pesado por calle barrial	División Tránsito y Transporte	30/10/2007, Sin respuesta formal a la fecha del informe
13	Stud en condiciones antireglamentarias	Salubridad Pública	01/11/07. sin respuesta formal, a la espera.

V.3. Estadísticas del primer año

La sistematización como herramienta

Como hemos señalado anteriormente el reclamo tiene, como elemento de gestión un lugar muy relevante. Sin embargo poder avanzar en la investigación agregada de los casos recibidos, le ha dado a la Defensoría múltiples "pistas" sobre las cuales fundar sus estrategias. En este sentido el Área de Estadística elabora en forma periódica informes referidos al estado de los reclamos recibidos.

Esta información agregada genera entonces un conocimiento más acabado de la situación real en la cual se encuentra la gestión de los casos, pero además permite el análisis de grandes líneas o temáticas sobre las cuales luego la Defensoría tendrá intervención.

Como expresamos anteriormente, el Sistema de Información de la Defensoría estará a disposición plenamente en los primeros meses del 2008, por lo que el procesamiento de la información ha sido realizado con métodos estadísticos alternativos, configurando esto una limitación para un análisis como el previsto originalmente. La incorporación definitiva del sistema permitirá profundizar y multiplicar la posibilidad de cruzamiento de variables.

Primeros datos

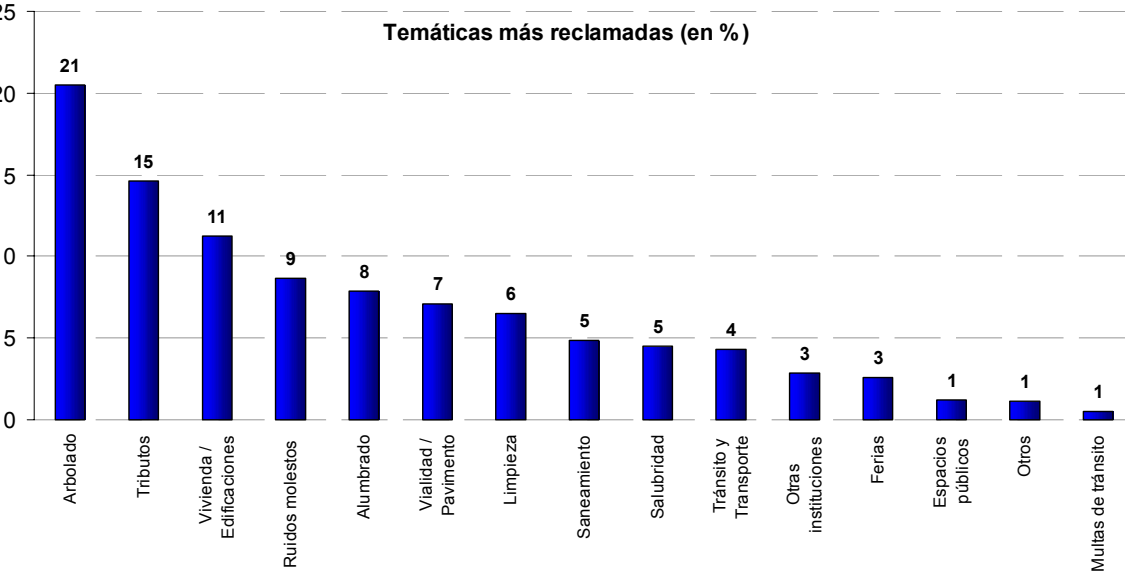
Al 30 de Noviembre de 2007, 1126 son las situaciones que una vez analizada por la recepción los primeros indicios de admisibilidad (según se expresa en el art. 13 del Decreto), da lugar entonces a completar el formulario para la primera entrevista personal, situación que confirmará o no la admisibilidad definitiva.

De este total, un 58% de ellos fueron presentados por mujeres y el restante 42% por hombres. Además, un 17% del público tiene entre 25 y 44 años, un 41% entre 45 y 64 años y un tercio (33%) de los casos fueron presentados por personas de 65 años y más, lo que marca una tendencia hacia personas adultas y adultas mayores en el público que llega a la Defensoría.

Otro indicador de interés en nuestro análisis es la ocupación: un 31% del público que concurrió a la Defensoría en este período es jubilado o pensionista, un 30% son empleados o profesionales independientes y un 9% son mujeres amas de casa. En menor medida están representadas las

personas que son comerciantes, desocupados, técnicos, estudiantes o trabajan de forma independiente.

El siguiente cuadro muestra las principales temáticas sobre las que se reciben reclamos, y qué porcentaje ocupan del total de la actuación en este primer año de la Defensoría:

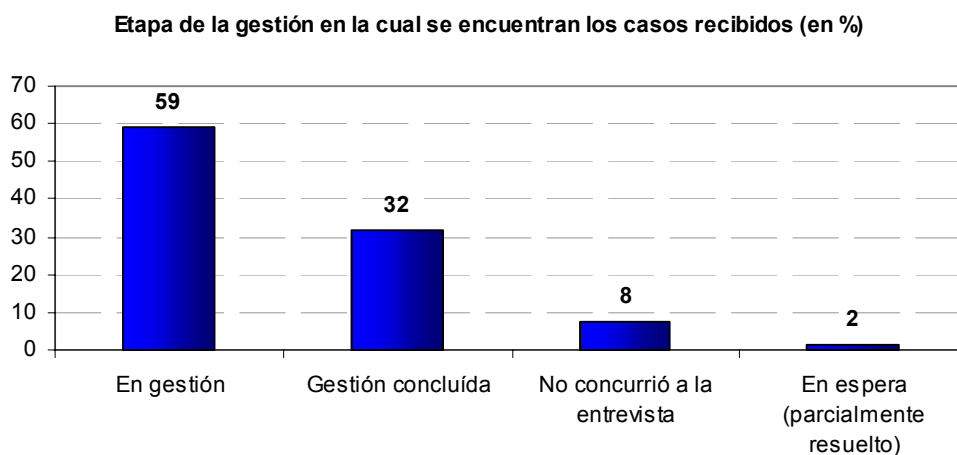


Sobre el total de los reclamos recibidos, el 21% corresponde a la problemáticas de “Arbolado” (pedidos de poda de ramas, extracción de raíces, etc). En segundo lugar se encuentran los reclamos relacionados a “Tributos” (problemas de pago por parte de deudores, problemas de aforos, etc). La problemática en “Ruidos molestos” (pubs, fábricas, talleres varios, etc.) ocupa el tercer lugar en cantidad de reclamos (9% del total), seguido por “Vivienda” (humedades, problemas de medianeras, etc.) y “Alumbrado” con un 8% cada una.

Indicadores de gestión

Hemos analizado además, como forma de visualizar el estado global de la gestión de la Defensoría en términos de reclamos, la situación en la cual está cada uno de los casos presentados por vecinos y vecinas del Departamento.

El siguiente gráfico presenta un detalle de esta información:



Sobre el total de reclamos recibidos por la Defensoría, un 32% se encuentran concluidos. Un 8% de quienes agendaron una primera entrevista nunca concurrieron y un 2% del total corresponde a casos "en espera", esto es, un paso anterior a la conclusión del mismo. Finalmente, un 59% de los reclamos están actualmente en gestión.

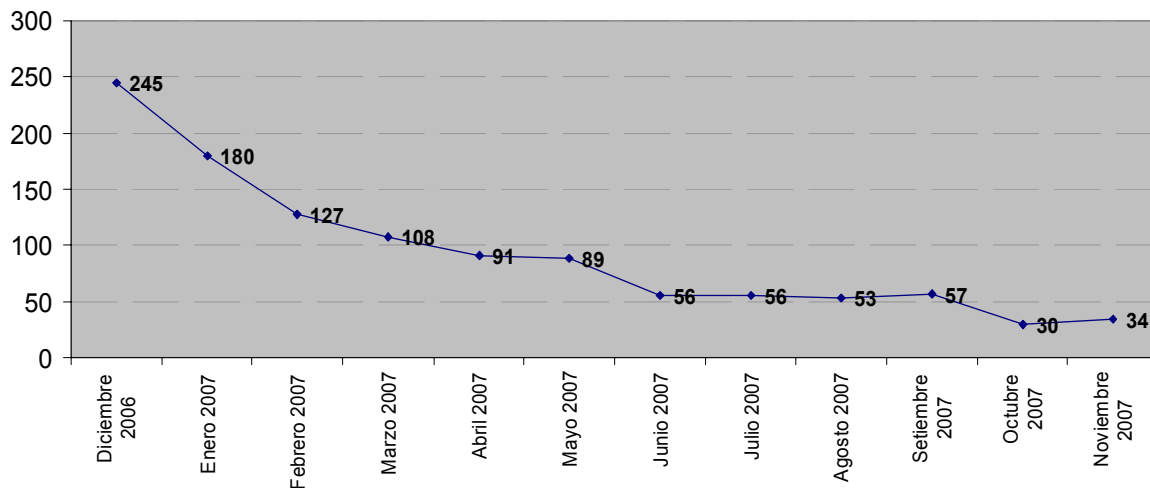
Si nos remitimos únicamente a aquellos casos que efectivamente fueron recibidos y gestionados por la Defensoría (esto es, no tomamos en cuenta a quienes no concurrieron a la entrevista citada), entonces estamos hablando de un 34% de reclamos resueltos y un 64% de reclamos en gestión. El restante 2% corresponde a reclamos en espera.

En términos de utilización de la Defensoría como herramienta para el ejercicio de derechos, es importante decir que del total de entrevistas agendadas por vecinos y vecinas, el 92% de ellas se realizaron efectivamente y solo un 8% no concurrieron a la entrevista. Lo que en primera instancia parece ser un dato de poca relevancia, se transforma en un indicador que habla indirectamente, de las expectativas y seriedad de quien a la hora de agendar una entrevista en nuestra institución, tiene sobre la posible resolución de su problema, y el rol adjudicado a la Defensoría del Vecino en esta tarea.

En cuanto a la evolución en la recepción de estos reclamos, el siguiente gráfico nos muestra cuál ha sido la curva en cantidad de reclamos recibidos por mes. Como es claro, en los primeros meses que siguieron a la apertura de la Defensoría del Vecino, se recibió el mayor número de consultas y reclamos; recién a partir del cuarto mes la pendiente comienza a disminuir

encontrando la demanda un ritmo de mayor estabilidad. Actualmente la defensoría atiende un promedio de 10 entrevistas por semana, las cuales varían en el tiempo de atención entre 30 minutos y una hora cada una.

Claramente la curva de recepción de reclamos tiene que ver con la instalación de la Defensoría del Vecino como institución, recibiendo en los primeros tres meses de trabajo, prácticamente el 50% de los reclamos de todo el año (se atendieron 552 primeras entrevistas). Tengamos en cuenta



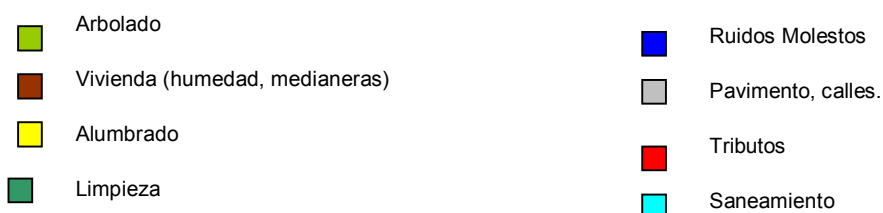
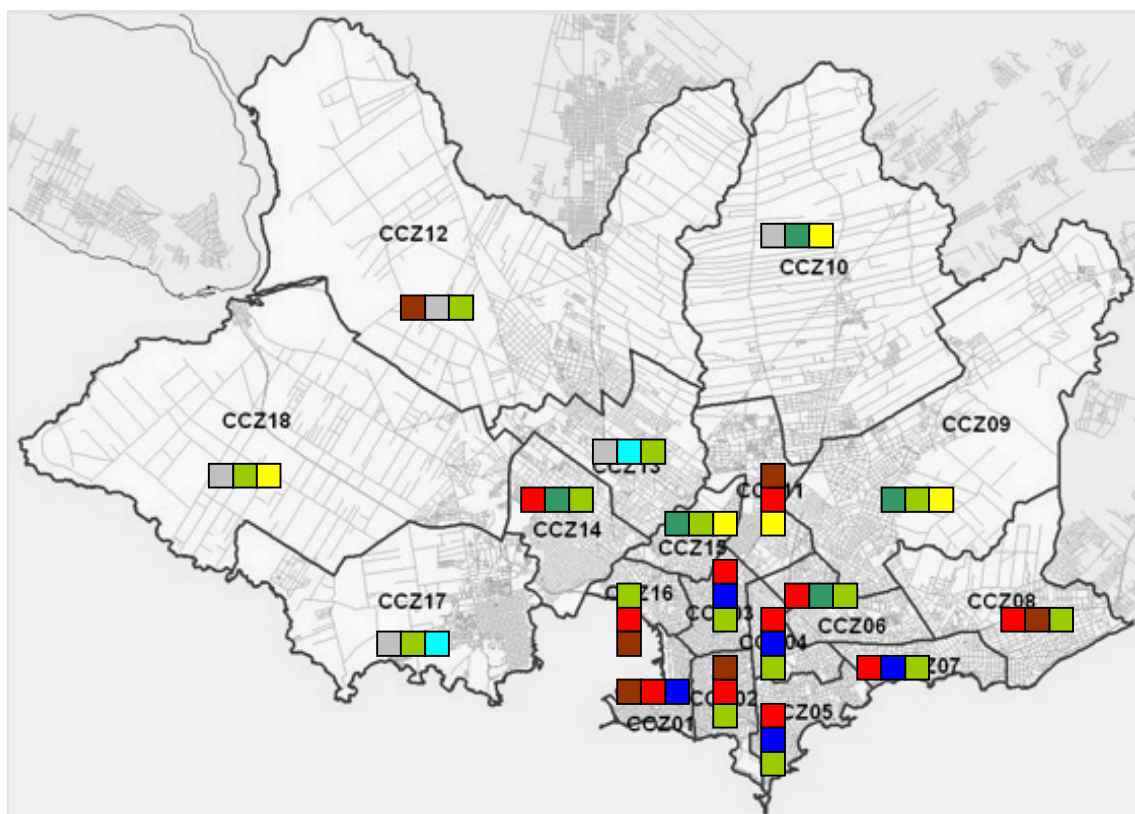
que el primer trimestre correspondió al período del año de menos actividad en el país, hablamos de diciembre del 2006 a febrero del 2007. El segundo trimestre el promedio fue descendiendo, y se ubicó entre las 100 y 90 primeras entrevistas mensuales, pasando a partir del segundo semestre a un promedio que oscila entre las 60 y las 34 entrevistas, éstas últimas tomadas en el mes de noviembre de 2007.

Los reclamos tienen algunos hasta 10 años de gestión y/o espera en distintos servicios municipales, lo que hizo que en el primer trimestre, se acumularan los reclamos "antiguos" a los que luego se van generando con las dificultades más habituales que encuentran los vecinos y vecinas de Montevideo a la hora de solicitar algún servicio municipal. Estos últimos son los que ocupan en mayor proporción la demanda recibida desde el segundo semestre'07.

La dimensión territorial

El fin último de todo este análisis tiene que ver básicamente con la posibilidad de "mirar" más globalmente cómo se presentan algunos reclamos. En la primera entrevista personal, se definen entre otros, datos sobre el barrio o zona, y la dirección en la cual se ubica el problema que se reclama.

A partir de este dato y el análisis de cantidad de casos por zona, se genera un mapa que arroja cuáles son las problemáticas más reclamadas en cada zonal, y hemos tomado para este análisis, las problemáticas que se ubican en los tres primeros lugares. ²



Este mapeo nos permite extraer algunas conclusiones en tanto las problemáticas y su distribución en todo el Departamento.

En primer lugar, existen al menos dos dimensiones de análisis de las problemáticas presentadas como reclamos por vecinos y vecinas: una dimensión global (temáticas que son muy reclamadas en todo el departamento) y temáticas más locales.

² Es importante señalar que la ubicación en el mapa de Montevideo tiene que ver únicamente con la ubicación geográfica del problema, no está relacionado exclusivamente con la gestión en cada Centro Comunal Zonal.

La temática Arbolado es claramente un problema reclamado a nivel de todo el departamento, que además ocupa en casi todas las zonas, uno de los tres primeros lugares.

Existe luego, una localización por temáticas. Es el caso de "Tributos", una problemática que se ubica básicamente en la región centro³ del departamento y en algo de la región este⁴, barrios de mayor nivel socioeconómico y de mayor urbanización.

La problemática no resuelta en "Ruidos Molestos" también parece tener una correlación directa con la zona "céntrica" del departamento, o con barrios de alta urbanización. Esta temática ocupa los primeros lugares en las zonas 1, 2, 3, 4, 5 y 7. En muchos casos estos reclamos refieren a los ruidos ocasionados por pubs, discotecas, escenarios de carnaval, emprendimientos industriales, tránsito, etc.

Los barrios ubicados en la región oeste⁵ y este, reclaman problemáticas no resueltas en "Pavimento y calles" como prioritarias. En el caso de alumbrado, muchos de los reclamos tienen directa relación con el fenómeno de "robo de cables", lo que por su sistematicidad es un problema de difícil resolución, ya que requiere de una inversión permanente de la IMM.

Las temáticas de "limpieza" y "saneamiento" ocupan los primeros lugares de reclamo en barrios ubicados en lo que podríamos llamar el "cordón" de la zona centro.

La ubicación territorial de los reclamos según las distintas problemáticas, parece mostrar una fuerte relación con los aspectos sociales y económicos de la población que reside en cada zona. Esta corroboración creemos que es un indicador que puede aportar a los elementos de análisis del Sistema Georeferenciado de la Intendencia Municipal de Montevideo, el que luego de una profundización pueda ser insumo para la evaluación y rediseño de la gestión de distintas políticas de nuestro departamento.

³ La Región Centro es definida por la IMM como la integración de las zonas 1, 2, 3, 4, 5 y 16

⁴ La Región Este la define la IMM como la integración de las zonas 6, 7, 8, 9, 10 y 11.

⁵ La Región Oeste la define la IMM como la integración de las zonas 12, 13, 14, 15, 17 y 18

La situación socio-económica de distintos territorios de Montevideo, es uno de los parámetros que alimentan diagnósticos hacia el diseño de políticas municipales en Montevideo. En este sentido, conocer dónde se centran territorialmente las dificultades para la resolución de algunas problemáticas específicas, puede reforzar el ajuste y formulación de planes estratégicos puntuales.

Como forma de completar la información, se presenta a continuación el cuadro que resume el porcentaje de casos presentados para cada temática,

Temática	Centro Comunal Zonal que corresponde																		Promedio
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total
Arbolado	3	29	39	30	11	28	27	11	23	8	14	21	34	31	25	19	14	17	22
Tributos	16	27	14	13	32	24	13	22	7	10	20	5	6	10	6	19	2	0	15
Vivienda / Edificaciones	25	16	8	9	8	3	7	14	7	4	23	18	6	8	11	19	7	11	10
Ruidos molestos	17	10	10	14	14	4	11	8	1	4	6	8	6	5	8	19	7	0	9
Alumbrado	4	0	4	5	7	3	4	3	28	25	17	0	3	8	14	13	5	22	8
Vialidad / Pavimento	1	3	3	3	7	1	11	8	10	21	9	13	9	3	3	0	18	17	7
Limpieza	1	1	6	3	2	11	7	3	11	12	0	8	5	13	17	0	9	6	6
Saneamiento	1	0	4	2	2	6	2	11	3	6	3	8	10	6	6	0	14	6	5
Salubridad	1	1	8	3	5	4	2	6	4	2	3	10	5	5	8	0	7	6	4
Tránsito	12	6	1	5	3	6	2	6	2	0	3	3	1	5	0	0	7	6	4
Otras instituciones	4	1	0	5	2	4	2	3	3	4	0	5	3	3	3	0	2	6	3
Ferías	7	3	1	2	5	1	4	0	1	2	3	3	3	0	0	6	5	0	3
Espacios públicos	1	1	0	2	1	3	2	6	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	1
Otros	1	0	0	3	0	1	0	0	0	2	0	0	4	2	0	6	0	6	1
Multas de tránsito	1	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Necrópolis	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

según zona geográfica en la que se ubica el reclamo.

Temáticas según etapa en la gestión

Si bien la gestión del reclamo recibido en la Defensoría del Vecino tiene múltiples vías de solución, muchas veces los caminos de la misma tienen alguna relación con su área de gestión en la Intendencia Municipal de Montevideo, sobre todo en la etapa de indagatoria del caso.

En este sentido también es interesante analizar el estado de las gestiones realizadas hasta el 30 de noviembre, según la temática reclamada:

Etapa de la gestión en que se encuentra el caso					
	Cantidad de casos	Reclamos en gestión (%)	Reclamos en espera (%)	Reclamos concluidos (%)	Total
Arbolado	231	90	0	10	100
Tributos	165	43	2	55	100
Vivienda / Edificaciones	127	50	2	49	100
Ruidos molestos	97	71	0	29	100
Alumbrado	89	69	0	31	100
Vialidad / Pavimento	80	70	0	30	100
Limpieza	73	59	0	41	100
Saneamiento	55	43	6	51	100
Salubridad	51	76	4	20	100
Tránsito y Transporte	49	56	10	34	100
Otras instituciones	32	21	10	69	100
Ferías	29	67	4	30	100
Espacios públicos	14	75	0	25	100
Otros	13	25	0	75	100
Multas de tránsito	6	40	20	40	100
Necrópolis	3	67	0	33	100
Total		100	100	100	100

Las problemáticas en las que ha sido más difícil concluir las gestiones son arbolado, salubridad, espacios públicos y ruidos molestos. La multicausalidad de esta situación, nos ha llevado a realizar un análisis pormenorizado de cuáles han sido las actuaciones, qué información se ha recogido de cada problemática, cuál es el nivel de análisis al que ha llegado la Defensoría y cuáles son las propuestas y/o sugerencias que pueden aportar en una mejora de la respuesta que la IMM otorga frente a estos reclamos. Este será el material que presentaremos en el próximo capítulo, y tal vez uno de los principales aportes de este, nuestro Primer Informe Anual.

Las gestiones efectivamente concluidas

Si bien la organización de los reclamos ha sido analizada en base a las temáticas o problemáticas que los definen, la gestión y su resolución final está vinculada como dijimos anteriormente, a distintas estrategias. No dependen exclusivamente de la gestión ante un único servicio o dependencia municipal, sino que generalmente supone un complejo recorrido en el que confluyen diversos niveles de dificultad. Por esto, la naturaleza de cada reclamo lleva implícito por un lado el problema de fondo a resolver (pavimento, iluminación, endeudamiento, ruidos molestos, etc), pero por otro lado, las dificultades burocráticas y demoras que se suceden en el pasaje desde el lugar de origen del mismo hacia el área de mayor competencia para su resolución.

Es así que la resolución y cierre de un reclamo reconoce por lo general tres vías, más o menos descriptas en este mismo capítulo en "Tipología de herramientas de gestión".

- ✓ Gestión y coordinación con servicios y dependencias municipales a nivel central. Esto es algunas áreas específicas como los distintos departamentos, divisiones, servicios y unidades. Por el alto nivel de competencia directa, muchas veces en esta coordinación se resuelven reclamos.

- ✓ Gestión y coordinación con Centros Comunales Zonales y Gobiernos Locales correspondientes. Aquí encontramos situaciones que se resuelven favorablemente, y otras en que los servicios descentralizados actúan solamente como "ventanilla de entrada", trascurriendo demasiado tiempo para efectivizar la derivación cuando esta es necesaria, o también en algunas oportunidades que el servicio se desvincula del seguimiento que cada gestión tiene a nivel central en servicios específicos. Aquí entendemos que se pierde a veces la dimensión de ser un representante de los intereses locales, trasladando en esa derivación, también la responsabilidad sobre el buen resultado y atención del reclamo.

- ✓ La otra vía de resolución, es por medio del asesoramiento personalizado e información detallada de las competencias municipales; de las gestiones requeridas para cada solicitud; de las oportunidades, beneficios y alternativas que se brindan por distintos planes específicos; etc. La buena información y discusión sobre alternativas así como de las responsabilidades de la IMM pero también del contribuyente, implican en sí misma la solución de un reclamo en tanto se clarifican niveles de expectativas posibles y gestiones pertinentes para cada situación. Esta es una de las estrategias que más resultados ha dado en la conclusión de reclamos referidos a Tributos y endeudamiento, así como el referido a problemáticas de vivienda (medianerías, humedades, etc.) con la Intendencia Municipal de Montevideo.

Un análisis futuro y de mucho interés, tiene que ver con poder detectar los caminos por los cuales se gestiona mejor la solución de los reclamos. Actualmente nuestro equipo trabaja en la elaboración de una tipología de solución de casos, que en el breve tiempo comenzará a darnos información acerca de cómo se resuelven los casos en la Defensoría del Vecino.

VI. PRINCIPALES ÁREAS TRABAJADAS: DIFICULTADES ENCONTRADAS Y CAMINOS POSIBLES

Desde la casuística antes analizada, nuestra vinculación cotidiana con cientos de funcionarios y funcionarias municipales, las entrevistas y reuniones periódicas con directores y directoras así como con los gobiernos locales de la descentralización, y el intercambio con redes comunitarias y organizacionales públicas y privadas, en este primer año de gestión hemos podido avanzar en un nivel de análisis de algunas políticas municipales, que nos sitúan en la oportunidad de aportar en términos de sugerencias y recomendaciones concretas al Gobierno Departamental de Montevideo.

Como ya hemos explicitado anteriormente, es uno de nuestros mandatos principales *"contribuir a promover el mejor cumplimiento de los servicios municipales y el logro de una mayor transparencia y eficacia de la gestión departamental"*, y en este sentido nos centramos aquí en aquellos aspectos con mayor avance en su construcción argumentativa, la que ha sido producto de un proceso de acercamientos paulatinos y acumulativos con distintos actores de nuestra sociedad.

No podemos olvidar que el universo que maneja la Defensoría del Vecino, proviene mayormente desde el reclamo y denuncia de vecinas y vecinos, y en menor medida de la capacidad propositiva, y por ello lo aquí expresado se focaliza en lo disfuncional e ineficiente de la gestión del Gobierno Departamental, lo que no refiere necesariamente al funcionamiento general de tal organismo.

Generalmente no tenemos muchas noticias de todo lo que sí se resuelve, lo que sí avanza, lo que se reformula y mejora, más que como un dato de la realidad que se incorpora como insumo para nuestra labor cotidiana. El énfasis de nuestra gestión está en promocionar la resolución de lo dificultoso, lo trabado o ineficiente, lo que en realidad es una porción en la inmensidad de servicios, gestiones, procedimientos y resoluciones que hacen a las políticas municipales en su totalidad.

Las áreas más trabajadas y en las que el Defensor del Vecino propone aquí un análisis con sugerencias y recomendaciones son:

- Descentralización y Participación
- Usos del suelo y actividades
- Ferias Vecinales
- Contaminación Acústica
- Tributos
- Salubridad
- Arbolado

VI.1 DESCENTRALIZACIÓN y PARTICIPACIÓN

Acciones desarrolladas por la Defensoría del Vecino

Se han recibido un total de 200 reclamos, que están vinculados directa o indirectamente con las competencias del sistema descentralizado, fundamentalmente a partir del trabajo de los CCZ y los órganos de Gobierno local (Junta Local y Concejo Vecinal). Cabe aclarar que en muchos de estos casos las actuaciones son derivadas en algún momento a los ámbitos regionales o centrales, pero tienen como eje la actuación desarrollada a nivel local. En ese marco se han desarrollado las siguientes acciones:

- Recepción y análisis de los planteos vecinales. Seguimiento de las situaciones planteadas, tanto a nivel local como central cuando corresponde.
- Elaboración de informe general para Departamento de Descentralización, y de informes particulares para cada una de las zonas, donde se recoge la información sobre los reclamos presentados y se hace una primera valoración sobre algunos problemas detectados.
- Reuniones con Directores y Directoras del Departamento de Descentralización (Dirección General, Dirección de Divisiones Regionales, Dirección Profesional de Arquitectura, etc.)
- Reuniones en las 18 zonas con Equipos CCZ, donde generalmente participaron los Directores, Coordinadores, Profesionales y Técnicos, Secretario, Presidente y/o Ediles de la Junta Local. En algunos casos participaron también representantes del Concejo Vecinal. Se mantuvieron en otros casos reuniones con el Plenario de la Junta Local y/o del Concejo Vecinal.
- En estas instancias se produjo una presentación y un diálogo sobre la actuación de la Defensoría, se recogió la visión de los actores locales sobre la situación de la descentralización y la participación, se coordinaron acciones para intentar solucionar algunos de los reclamos planteados, se realizó el seguimiento de dichas situaciones, etc.
- En algunos casos puntuales se han generado recomendaciones, se han solicitado copias de expedientes, realización de estudios, etc.

Cabe destacar que, a lo largo de este primer año de trabajo, se ha producido una importante coordinación entre la Defensoría del Vecino y los ámbitos del sistema descentralizado, que ha ido permitiendo mejorar los canales de comunicación e ir resolviendo varios de los casos planteados.

Información que surge a partir de los reclamos presentados a la Defensoría

La existencia de reclamos no supone desconocer los avances que se han producido a nivel de la descentralización, en cuanto al establecimiento de sistemas de mejora de la gestión, apuntando a una atención más personalizada y eficiente, fortaleciendo instancias de presupuesto participativo, mejorando las instancias de comunicación por intermedio de instancias permanentes como las "hojas zonales", etc. También debe reconocerse el avance, entre otras dimensiones, en cuanto al desarrollo de sistemas de información, que permiten un manejo más racional y transparente de los recursos y expedientes, de los reclamos efectuados, y que facilitan la información a los vecinos.

Los reclamos recibidos por la Defensoría del Vecino referentes al sistema descentralizado, pueden resumirse en los siguientes aspectos:

- Quejas por mala atención, tanto telefónica como en el propio local del CCZ, lo que supone también no brindar la información adecuada, el no acceso a la información contenida en los expedientes, no acceder a la consulta con el profesional o funcionario correspondiente por limitaciones horarias en la atención al público (esto es claro en el caso de la atención de los profesionales).
- No recepción de algunos reclamos que tienen que ver con las competencias municipales (ej. denuncias por filtración de aguas servidas de predio vecino, o de ruidos molestos, etc.). Esto supone una diversidad de criterios, no justificada, sobre las competencias de los CCZ's. Otro ejemplo tiene que ver con el cobro, en algunas zonas, de los testimonios de las actuaciones referentes a las inspecciones técnicas.
- Lentitud en el procesamiento de los reclamos, tanto a nivel del propio CCZ, como en el curso que pueda seguir el expediente a nivel de instancias centrales. Existen dificultades en el seguimiento y apropiación de estas temáticas cuando pasan a la órbita central, no existiendo por lo general mecanismos adecuados de seguimiento de estas situaciones desde el ámbito local. El reverso de esto es la no comunicación adecuada desde lo central hacia las zonas.

- Dificultades vinculadas a un bajo nivel de supervisión en relación a trabajos realizados por las cuadrillas o los equipos de algunos CCZ que se dan por terminados o se informan como prontos, cuando en realidad están mal terminados o ni siquiera realizados; por ejemplo se repara una cuadra sin luz, pero no se chequea que todos los focos estén encendidos cuando se da el trabajo por terminado; o se hace la limpieza de un predio o una plaza, y el trabajo se deja sin concluir. Situaciones de este tipo generan una imagen de desatención a las necesidades básicas de los vecinos.

- Dificultad para ejecutar intimaciones y multas, debido a falta de recursos que aseguren la obtención de datos de las personas físicas que deben ser intimadas. La dificultad para ejecutar el gasto para la obtención de número de cédula identidad, traba la continuación de actuaciones que aseguren la solución a una gran diversidad de reclamos (salubridad, inspección general, etc).

- Problemas de comunicación con el vecino/a en la información sobre los servicios municipales y las gestiones de sus reclamos o expedientes.

Elementos para un análisis del estado de situación de la descentralización.-

- Como ya fuera dicho, ésta ha sido una de las áreas que hemos priorizado en la actuación de la Defensoría del Vecino. No se trata tanto de un área temática como lo puede ser p.ej. vialidad, ruidos molestos, transporte público o políticas sociales, cuanto sí de un área que agrupa un conjunto de organismos, servicios y estrategias que atraviesan el accionar de toda la IMM, y que se vinculan con procesos de participación y control ciudadano. En este sentido agrupamos aquí un conjunto de reclamos, análisis y propuestas que tienen que ver más o menos directamente con el accionar del sistema descentralizado municipal, y que se vinculan con las funciones o competencias municipales presentes en otros departamentos o servicios de la IMM.

- Cabe recordar que la acción de los servicios y ámbitos locales, fundamentalmente los CCZ, es fundamental en cuanto a constituirse en la "cara visible", "la puerta de entrada" y el "ámbito cotidiano" al que generalmente recurren los vecinos y vecinas de la zona para realizar alguna gestión, reclamo, propuesta, obtener información, etc. vinculado a sus derechos como vecinos y a las competencias municipales; incluso

en muchos casos el CCZ es considerado como un centro de referencia para obtener información y coordinaciones sobre otras actividades a nivel barrial, local y vecinal, de otros organismos y servicios del Estado, como ámbito de articulación de redes locales temáticas, etc.

- Esto contrasta nítidamente con la capacidad efectiva de resolución de muchos de los temas planteados, para los cuales se requiere la intervención de distintos servicios municipales, que generalmente se ubican en otros departamentos y en la estructura central de la IMM.

- Puede observarse en varios casos, en buena medida producto de aquella situación, una especie de frustración en los ámbitos locales por no poder incidir más en las decisiones de la zona y a la vez una actitud bastante pasiva en cuanto a la apropiación del territorio en términos de profundizar en el diagnóstico, en la construcción de propuestas, en la argumentación y defensa de las mismas.

- Surgen con frecuencia problemas de relacionamiento entre los vecinos, las organizaciones sociales y los órganos del sistema descentralizado, que dificultan la resolución de los problemas. En algunos casos se producen interferencias político-partidarias que dificultan el diálogo. En otros casos la fragmentación socio-territorial y de exclusión social, agravados en las últimas décadas en nuestra ciudad, repercute negativamente sobre las identidades barriales y zonales, dificultando los procesos de participación ciudadana.

- Se plantean a menudo problemas de relacionamiento entre el organismo "social" Concejo Vecinal y el más político-partidario Junta Local. Además frecuentemente se argumenta por la no disposición de mayor autonomía presupuestal de parte de los CCZ y órganos locales, sin contar las dificultades de relacionamiento y de fluída comunicación con los ámbitos y autoridades centrales.

- Algunos elementos que han favorecido los procesos de participación ciudadana tienen que ver con las reuniones del Gabinete Municipal y del Gobierno Departamental y Local en las zonas de Montevideo, tanto en la modalidad de visitas a las zonas y puntos seleccionados, como en asambleas abiertas de rendición de cuentas y diálogo con la ciudadanía. También deben valorarse algunas instancias de reuniones del Gobierno Local en los barrios de cada una de las zonas, atendiendo al diálogo con los vecinos/as.

- Otros elementos que se ven como potencialmente fortalecedores de la descentralización participativa tienen que ver con la inclusión de muchas temáticas, servicios y acciones municipales en las tramas de la descentralización, por ej. los centros de desarrollo económico local (CEDEL), el Programa "Esquinas" y los proyectos culturales, los programas y servicios de salud comunitaria, los Programas "Comuna Mujer", etc. Además debe destacarse como una buena práctica de articulación de políticas públicas, la gestión articulada con ámbitos del Estado Central, que toman la clave territorial y regional como insumo para la elaboración y gestión de las políticas.

- Una consideración aparte merece la cuestión del presupuesto participativo, que se ha instalado en los últimos dos años en la realidad montevideana, sobre todo por la existencia de la Fuente 1, ya que otros mecanismos e instancias de definición participativa del presupuesto municipal se originan a comienzos de los 90, que hoy se traducen como la Fuente 2. En este último caso por ejemplo se rescata la posibilidad de priorización local de recursos vinculados a vialidad, alumbrado, limpieza de cunetas, lomos de burro, etc.

Debe destacarse la novedad de este proceso, en cuanto a la posibilidad de decisión vecinal sobre las propuestas y sus características, y sobre la jerarquización de las mismas, lo que se realiza en las instancias previstas de presentación y de elección directa en cada una de las zonas. Asimismo deben destacarse los avances que el proceso ha ido registrando, ya desde su segunda edición: voto a partir de los 16 años, mayor monto disponible en cada zona⁶, posibilidad de votar más de una propuesta.

La última edición demostró un incremento en los votantes, un perfil de las propuestas más elaborado y centrado en inversiones para las zonas, etc. Creemos que este proceso ha estimulado la participación de los vecinos y vecinas, lo que complementa y puede fortalecer otro tipo de mecanismos de participación ciudadana anteriormente vigentes en el proceso

⁶ Sin embargo el monto asignado a esta modalidad llamada de Fuente 1 sigue siendo bastante inferior al que se atribuyó a la modalidad Fuente 2, que no es de decisión directa de la ciudadanía, sino indirecta por medio de los Concejos Vecinales. Así, lo decidido por la Fuente 2 en el 2006 fue de un total de \$ 143.000.000, mientras que lo decidido por la Fuente 1 en el 2007 por elección directa, luego de aumentar el monto en ese año, fue de \$ 47.520.000, es decir casi la tercera parte. Además, si sumamos ambos montos, continúa representando un porcentaje todavía menor en relación al presupuesto total municipal. Ver Informe "Montevideo rinde cuentas: Realizaciones más relevantes en el año 2007". IMM, Secretaría General, División Comunicación. Enero de 2008.

montevideano. Con todo parecen surgir algunas interrogantes y desafíos sobre este proceso, que tienen que ver con evitar ciertos niveles de frustración en los vecinos y organizaciones por las pocas propuestas aprobadas en relación al universo total de las propuestas, además de los tiempos de ejecución de las propuestas seleccionadas en las dos modalidades, entre otros aspectos, que intentamos recoger en las propuestas.

Por ejemplo esto es claro en las dos fuentes de presupuesto, si analizamos la realidad de los últimos años. Por ejemplo las obras priorizadas por los Concejos Vecinales en la Fuente 2 a comienzos del 2006, y ratificadas por resolución del Sr. Intendente nº 2.637-6 del 28-7-06, donde las obras propuestas se asumen como compromisos de gestión a ser ejecutadas en 2006, se terminaron de ejecutar en lo fundamental en el 2007 (a noviembre de 2007 se habían ejecutado el 90% de las mismas). Algo similar ocurrió con la Fuente 1, donde las propuestas votadas por los vecinos en elección directa en el 2006, se ejecutaron sólo parcialmente en el 2007 (llegando al 51% de obras terminadas, en obra o comenzando su ejecución en noviembre de 2007)⁷

Sugerencias, propuestas, recomendaciones

Partimos de la base de la complejidad de factores, elementos y voluntades que inciden para un adecuado funcionamiento del sistema descentralizado de la IMM y del fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana en Montevideo. Además creemos que, sobre todo en este caso, es preciso construir las alternativas de cambio y profundización en base a un amplio proceso de debate y consulta con todos los actores más involucrados (trabajadores, vecinos, gobierno, etc.) y la ciudadanía en su conjunto, en un debate que debería tener alcances nacionales (por ejemplo tomando en cuenta la propuesta gubernamental de descentralización y reforma del Estado a nivel nacional).

La Defensoría del Vecino se pone a disposición para contribuir, en la medida de sus posibilidades, con el fortalecimiento de este proceso de evaluación y de impulso de la democracia participativa en Montevideo. Es en esta dirección que pretenden contribuir las siguientes propuestas, sugerencias y recomendaciones:

- Parece necesario continuar fortaleciendo a los CCZ como verdaderos centros comunitarios, o “centros cívicos” como lo ha

⁷ Ver Informe “Montevideo rinde cuentas: Realizaciones más relevantes en el año 2007”. IMM, Secretaría General, División Comunicación. Enero de 2008.

planteado el Sr. Intendente Ricardo Ehrlich. Esto supone aumentar la cobertura de servicios propiamente municipales, coordinar la atención de otras oficinas, servicios y empresas públicas, contribuir a dinamizar la vida asociativa, cultural, económica y las redes sociales de los barrios y las zonas de Montevideo.

- Esto implica, entre otras cuestiones, dotar de mayores recursos humanos, materiales y económicos a los CCZ, así como a las propias regiones, de tal manera de resolver de forma más eficiente y adecuada las demandas que le llegan de la ciudadanía.

- Parece imprescindible fortalecer la mirada regional de la organización territorial de Montevideo, y dotar de mayor capacidad operativa y de recursos a las regiones, evitando depender de algunos procesos administrativos y burocráticos a nivel central de la propia IMM, para resolver situaciones de orden local. Ej. áreas verdes.

- Entendemos que se debe continuar profundizando en la jerarquización de la atención y comunicación con los vecinos y vecinas. Debe jerarquizarse institucionalmente la atención y relacionamiento sobre todo en el área de atención al público, tanto personal como telefónica, priorizando el relacionamiento directo y personalizado de calidad con vecinos y vecinas. Esto supone un proceso de asunción de responsabilidades de mandos medios quienes deben velar y asegurar una política de capacitación permanente en servicio para los funcionarios y funcionarias que se desempeñan en estas áreas.

- Es necesario fortalecer el rol de los Concejos Vecinales y Juntas Locales, de tal forma de potenciarlos como constructores de los insumos necesarios para una toma de decisión en un verdadero ejercicio del gobierno descentralizado con participación ciudadana. Para ello parece fundamental avanzar en el proceso de formación y capacitación permanente de los ediles/as zonales y concejales/as, además de dotar de adecuados mecanismos y recursos materiales y de funcionamiento a ambos organismos, apostando a la más clara diferenciación de roles, fortaleciendo a la vez la complementariedad de los mismos propiciando una creciente apropiación en la búsqueda de solución de las temáticas locales.

- Fortalecer el rol de los equipos sociales para el acompañamiento y fortalecimiento de los Concejos Vecinales parece sustancial. Observamos durante este período cómo la carencia en disponibilidad de recursos técnicos de los equipos sociales de los CCZ a

tales fines, pudo ser uno de los elementos de debilitamiento de estos espacios de participación social.

- Debe rescatarse y estimularse la conformación de estructuras institucionales flexibles, eficientes y eficaces, insertas plenamente en la zona y abiertas al diálogo con la comunidad, para lo que el papel de los CCZ y sus funcionarios resulta fundamental. En este sentido debe garantizarse la necesaria autonomía institucional, profesional, técnica y operativa de dichos servicios, alejándolos de posibles interferencias y disputas político-partidarias, y garantizando el cumplimiento adecuado de las competencias municipales en la zona.

- En todo caso deben promoverse, en aquellas zonas donde no existe, la conformación de un Equipo permanente de gestión local, que articule las distintas dimensiones y órganos de la descentralización, apostando al trabajo en equipo y siendo respetuoso de las autonomías de cada uno de los ámbitos y competencias.

- En cuanto al **Presupuesto Participativo** parece necesario profundizar este proceso, ampliando el espacio de participación en nuevas formas y modalidades:

- Deberían ajustarse los plazos de ejecución de las obras y proyectos seleccionados, a los plazos previstos.

- Debería estudiarse la posibilidad de decidir sobre obras y servicios no sólo de alcance local, sino también regional y departamental. Además se podría decidir de forma participativa no sólo sobre parte del rubro inversiones (como lo es ahora) sino incorporando la opinión de la ciudadanía sobre la estructura general del presupuesto municipal y sus distintos rubros (aunque esta decisión no sea vinculante).

- La información que vuelca el proceso de presupuesto participativo a nivel local, en tanto temáticas de interés y urgencia en cada territorio, requiere ser tenida en cuenta como un indicador importante de planificación de intervenciones públicas locales, municipales o nacionales. Las propuestas seleccionadas sólo cubren una pequeña parte del total de las propuestas avaladas técnica y presupuestalmente (no llegan al 5% del total: en el 2007 se presentaron 1.602, se seleccionaron 875 para ser votadas, y se eligieron 43). Estas propuestas, muchas de ellas de importante alcance barrial e impostergables, representan en su amplia mayoría

un indicador importante de las necesidades de intervenciones públicas y de los derechos humanos vulnerados en el Departamento.

- Parecería razonable espaciar la frecuencia de las ediciones del presupuesto participativo, llevándolo a dos años. Esto permitiría un mayor margen de tiempo para proceder a la ejecución de los proyectos y para profundizar en la reformulación de propuestas que se repiten de un período a otro, permitiendo abocarse a otros procesos y formas de impulso a la democracia participativa en las zonas.

- Se hace imprescindible que al comienzo de cada etapa del presupuesto participativo, la administración ponga en conocimiento de la población la mayor información financiera posible, en cuanto a planes de ejecución de obras ya definidos en cada zona.

Denuncias por fincas afectadas en su habitabilidad

Un problema que se ha reiterado en un buen número de reclamos recibidos en esta Defensoría refiere al límite de la competencia municipal en materia de intervención en conflictos entre vecinos por temas de humedad, medianeras, construcciones sin permiso, chimeneas, etc.

Si bien al formalizar la denuncia respectiva el vecino/a recibe un instructivo, la práctica nos ha demostrado diferentes criterios en la aplicación, especialmente en la definición de en qué situaciones la IMM continúa o no interviniendo. Generalmente esto queda supeditado a distintos criterios, lo que genera gran confusión y frustración en los reclamantes.

Esta frustración se ve agravada por las serias dificultades de acceder a la efectiva resolución de estos problemas por otras vías, léase acuerdo interpartes, poder judicial.

Hemos constatado que se crea una brecha de situaciones sin resolver que quedan a medio camino entre ambos ámbitos de competencia, prolongándose la indefinición de las mismas, afectando especialmente a aquellos más desvalidos. El acceso a la vía judicial requiere inversiones de tiempo y dinero las más de las veces imposibles de afrontar por los damnificados, mientras conviven además con situaciones que se agravan y tornan las condiciones de habitabilidad cada vez más tortuosas.

En el correr de las actuaciones del año 2007 hemos reflexionado sobre la posibilidad de proponer un análisis con la Junta Departamental y la

Intendencia Municipal sobre la viabilidad de ampliación de los mecanismos jurídicos de actuación municipal existentes (ejemplo: analizar la aplicación del impuesto a la edificación inapropiada también a aquellos casos de afectación de la habitabilidad de las viviendas por estas causas, lo que ya se está realizando en otros departamentos de la República).

VI.2. USOS DEL SUELO Y ACTIVIDADES

Acciones desarrolladas por la Defensoría del Vecino:

- Recepción y análisis de reclamos, incluyendo varias entrevistas e instancias de seguimiento y evaluación de la situación con los vecinos y vecinas reclamantes, incluso también con los vecinos denunciados.
- Elaboración de informes, coordinación y gestiones con servicios municipales involucrados: Órganos de Gobierno Local, Departamento de Descentralización, Divisiones Región Oeste, Centro y Este, CCZs, Departamento de Desarrollo Ambiental, Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas (SIME), Laboratorio de Higiene Ambiental, Pro-Secretaría General, Servicio Central de Inspección General, Departamento de Acondicionamiento Urbano, División Espacios Públicos y Edificaciones, Servicio de Contralor de la Edificación, Departamento de Planificación, División Planificación Territorial, Comisiones Permanentes o de Apoyo Patrimonial.
- Algunas actuaciones se han derivado a los Centros de Mediación del Poder Judicial. También se ha coordinado y solicitado actuaciones, en los casos correspondientes, con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la Dirección de Salud Ambiental y Ocupacional del Ministerio de Salud Pública, la Dirección de Bomberos, Banco de Seguros del Estado.
- Se cumplieron varias instancias de constatación, con visitas del Defensor del Vecino a los lugares donde se genera el problema.
- Elaboración de recomendaciones a la División Espacios Públicos y Edificaciones, a la División Salud y a la Junta Local Zona 9.

Información que surge a partir de los reclamos presentados a la Defensoría

La convivencia barrial de emprendimientos comerciales o industriales de mayor o menor porte en zonas residenciales, constituye un elemento de conflicto que no ha sido bien administrado por las autoridades municipales, según lo que ha surgido de los múltiples reclamos iniciados ante la Defensoría.

Las problemáticas refieren a distintas líneas de actuación de la Intendencia tanto a nivel central como local:

- ✓ Definiciones estratégicas en cuanto a las implantaciones, permanencia y condiciones exigidas a locales para el desarrollo de actividades de distinto porte.
- ✓ Habilitaciones, controles, sanciones.
- ✓ Responsabilidad social empresarial (RSE)

En este marco, se constata la reiteración de excepcionalidades o tolerancias especialmente a nivel local, sustentadas en un criterio explicitado de privilegiar el "derecho al trabajo".

Falta de capacidad de resolución de los conflictos generados por la aplicación de estas definiciones estratégicas.

Elementos para un análisis del estado de situación de la temática

Si bien contamos con un marco jurídico vigente que determina las condiciones de implantación, la aplicación de tolerancias o excepcionalidades lo desvirtúa permanentemente. Si el mismo ha perdido vigencia, debe ser modificado. La excepcionalidad no sólo debe estar debidamente fundamentada para su concesión, sino que además *no puede transformarse en la regla*.

- Esto se da mayoritariamente en aquellos casos de definición a nivel local (lo que no quiere decir que no hayamos detectado casos a nivel central). En ese sentido, si bien se ha defendido y reivindicado desde la Defensoría y así se expresa en este mismo informe, la autoridad de los gobiernos locales y su apropiación real de los problemas territoriales, es pertinente decir que no se ha trasuntado en las actuaciones analizadas por la Defensoría la necesaria madurez y profesionalidad de dichos

órganos para abocarse a estos temas. Esto se ve agravado por el escaso nivel de coordinación entre las diferentes dependencias municipales involucradas en la temática.

- En el mismo sentido expresado precedentemente, debemos decir que la transferencia de competencias debe acompañarse por parte de las autoridades centrales de un previo fortalecimiento de los gobiernos locales de modo de que su ejercicio sea realmente efectivo.
- La dificultad para desarrollar los controles necesarios, viene a profundizar aún más los problemas que se generan. Los controles a través de inspecciones resultan por demás insuficientes, más aún si se tiene en cuenta que el elevado número de tolerancias acordadas, requiere de un riguroso contralor del cumplimiento de las condiciones en que fue autorizado. Hemos constatado que no solo no se controla de oficio, sino que tampoco se responde adecuadamente a las denuncias de vecinos perjudicados por el incumplimiento de los responsables de los establecimientos.
- Aún en aquellos casos que se llegaron a constatar incumplimientos, el recorrido del proceso administrativo sancionatorio (desde multas a clausuras) resultó las más de las veces inefectivo, al no concluir en la adopción de resoluciones por parte de las autoridades municipales. Los conflictos generados con los vecinos damnificados por esta "inacción" se prolongan por años sin que la IMM pueda aportar a su conclusión.
- El derecho al trabajo, en ningún caso, puede estar enfrentado con otros derechos fundamentales como a la calidad de vida, a la salud, al medio ambiente, ni puede primar su defensa como argumento único frente al mantenimiento de decisiones políticas que ya quedaron fuera de contexto.
- Ponemos en cuestión si bajo el argumento de la defensa del derecho al trabajo no se corre el riesgo de defender empresas de escaso o nulo nivel de responsabilidad social. Una empresa que no es respetuosa del medio ambiente y de sus vecinos ¿será respetuosa de sus obligaciones legales?, ¿será respetuosa con sus trabajadores? Es igualmente defendible, desde el mismo enfoque, el derecho al trabajo de quienes habitan las residencias del entorno de las empresas, quienes ni antes ni después de una jornada de trabajo pueden conciliar debidamente el descanso.
- En este panorama de actuación discrecional, surge como otro elemento de preocupación para la Defensoría el efectivo control por parte de las

autoridades municipales de los extremos exigidos por la normativa vigente al autorizar la actuación profesional particular de un funcionario municipal en un trámite de este tipo (arts. R. 356 y sgs. Volumen III del Digesto Municipal). Especialmente, el art. R. 361 en su parte final les permite la tramitación de tolerancias usuales en materia de construcción de edificios, parcelamientos y uso del suelo, concedidas por resolución de la Intendencia. Sin perjuicio de ello, se estima que en estos casos debe prestarse especial atención a lo que prevé el art. D. 43.10 del mismo cuerpo normativo al *prohibir a los funcionarios con cometidos de dirección superior, inspectivos o de asesoramiento, ser dependientes, asesores, auditores, consultores, socios o directores de las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que se encuentren sujetas al control de las oficinas de que aquellos dependan.*

- **Promoción de la responsabilidad Social Empresaria:** La **Responsabilidad Social Empresaria**, un concepto en actual construcción y debate –no solo en el ámbito local sino también en el internacional - , tiene sus reflejos en la actividad empresarial no solo hacia adentro de la organización sino también hacia su entorno, e invita a las empresas a tomar un rol mucho más activo con respecto a la sociedad de la que forman parte, buscando de alguna manera transformar su mirada hacia la “ciudadanía corporativa”. Este concepto explica fundamentalmente la postura ideal desde la cual la empresa debería ubicarse hoy en el mapa social y local que le corresponde.

En este sentido entonces, la empresa, como célula de desarrollo en la sociedad, no será considerado únicamente en su aspecto de generar capital económico, sino que además se le invitará a generar también “capital ambiental” y “capital social”. Esta idea de la empresa generadora de componentes que exceden lo económico – financiero, se denomina “Triple Línea de Base” o “Triple Bottom Line”, un concepto central en la terminología de la Responsabilidad Social.

Así pues, todas las empresas –pequeñas, medianas y grandes- tienen la posibilidad de desarrollar estas estrategias, acrecentando su capital más allá de lo económico, cuidando su medio ambiente y minimizando los impactos que en él generan y promoviendo o colaborando con la generación y el aumento del capital social.

El capital social implica para nosotros un punto clave en esta reflexión, ya que refiere especialmente a la cooperación y el desarrollo de las habilidades y capacidades de los individuos y sus comunidades en términos de educación, participación ciudadana, asociación y trabajo en

redes, comunicación con instituciones y organizaciones locales y proactividad en la planificación de estrategias locales que superen las problemáticas en las cuales los vecinos se ven involucrados.

Entendemos también que el rol de las Políticas del Gobierno Departamental, tanto desde el Legislativo como desde el Ejecutivo, es fundamental.

Sugerencias, propuestas y recomendaciones

En virtud del análisis desarrollado, el Defensor del Vecino **recomienda:**

- Respetar la normativa vigente en materia de "uso del suelo y actividades", aplicando las tolerancias solamente en aquellos casos "excepcionales" debidamente fundamentados.
- Fortalecer a los Gobiernos Locales en lo que hace al ejercicio de su competencia en esta materia, facilitando la coordinación con las dependencias municipales centrales con injerencia en la temática.
- Aumentar los controles sobre los diversos establecimientos de índole comercial e industrial, ejerciendo las potestades sancionatorias correspondientes en caso de violaciones a la normativa vigente.
- Dar curso en tiempo y forma a los reclamos fundados de vecinos y vecinas perjudicados por tales establecimientos, garantizando el respeto de sus derechos vulnerados.
- Promover mecanismos de coordinación ágiles y efectivos entre las oficinas municipales competentes, a fin de dotar de todos los elementos técnicos de análisis necesarios para la adopción de resoluciones debidamente fundadas.
- Atender rigurosamente lo explicitado por la disposición legal contenida en el art. D. 43.10 Volumen III del Digesto Municipal, en los casos de actuación privada de profesionales municipales en la órbita de oficinas a las que dependan, de modo de evitar la conjunción del interés público y el privado y en procura de una mayor transparencia en la gestión.
- En el sentido de nuestro análisis anterior es que finalmente, la reflexión se transforma en propuesta. Actualmente existen en Montevideo un conjunto de problemáticas que se relacionan indiscutiblemente con este contexto, nuestra propuesta es abordarlos, desde el marco de la

Responsabilidad Social Empresaria y poder trabajar junto a los distintos actores involucrados en esta temática, en los siguientes tres ejes.

Eje 1. Promoción de la RSE.

- Promover el concepto de Responsabilidad Social Empresaria hacia las micro, pequeñas y medianas empresas que tienen un fuerte impacto local en Montevideo, en forma conjunta con su comunidad.
- Presentar la RSE no solo como un concepto sino como una herramienta, que le permita al empresario analizar su contexto y la forma de comunicación y conexión que tiene hoy con su barrio y sus vecinos, de manera de prever o minimizar los impactos de posibles conflictos que puedan ocasionarse derivados de la convivencia entre ambos sectores en un mismo espacio.
- Enmarcar en el concepto de RSE las posibles acciones locales que la empresa puede realizar junto o para lograr la mejor comunicación y alianza con sus vecinos. Caminos que pueden ir desde la investigación hasta la promoción activa de actividades y políticas de trabajo y contacto con su comunidad, promoción del cuidado del Medio Ambiente, educación, etc.

Eje 2. Análisis y reflexión de la legislación Municipal vigente.

- Hemos recogido como insumo de información, la carencia parcial que la propia Legislación Municipal presenta frente a los posibles incumplimientos de reglas de convivencia entre empresas y vecinos, así como frente a la falta de responsabilidad frente al medio ambiente y el impacto social que un emprendimiento económico puede tener en un ámbito local. En este sentido proponemos trabajar en la adecuación del contenido legislativo, de manera de salvaguardar los derechos individuales y colectivos de los vecinos de Montevideo, de la mejor forma posible y generar incentivos de capital social y de reconocimiento a empresas socialmente responsables.

Eje 3. Fortalecimiento del cuerpo inspectivo y la capacidad de control del Gobierno Municipal.

- En línea con la propuesta, y como forma de analizar el rol que la legislación municipal tiene en este trabajo, nos parece de importancia reflexionar acerca del rol de la inspección en esta mecánica, planteando

además de un fortalecimiento de la plantilla de inspección –en términos numéricos y de incidencia y control – También un fortalecimiento del carácter profesional del inspector, transformando su incidencia más hacia una búsqueda de la promoción de buenas prácticas empresariales. La propuesta tiene que ver con darle al personal inspectivo un rol de asesor y de veedor de los derechos a la hora de tomar contacto con las empresas sobre las cuales pesa la denuncia, de manera de poder analizar junto a ellas no solamente la sanción inmediata sino las consecuencias a largo plazo que puede traerles el tener un mal vínculo con sus vecinos o con su sociedad local, intentando generar entonces una conciencia de “buenas prácticas” que permita de alguna forma una incidencia más sustentable. En forma preventiva fortalecer a la hora de otorgar las habilitaciones el mismo concepto.-

VI.3. FERIAS VECINALES

Acciones desarrolladas por la Defensoría del Vecino:

- Recepción y orientación a los reclamantes.
- Coordinación permanente con Área Defensa del Consumidor del MEF
- Coordinación y gestiones con autoridades de gobierno local, CCZ, División Limpieza y Dpto. Desarrollo Económico y Regional.
- Instancias de constatación.
- Reuniones con Asociación de Feriantes, CCZ, Dpto. de Desarrollo Económico de IMM, Adeco, etc.
- Análisis de los reclamos, de marco institucional y de la normativa vigente

Información que surge a partir de los reclamos presentados a la Defensoría

- Importancia del problema. Se han recibido en la Defensoría durante el primer año un total de 29 situaciones diferentes vinculadas a las ferias, de las cuales la mayoría responden a quejas de los vecinos por los problemas de funcionamiento que originan las ferias alimentarias. Se han recibido reclamos por 18 ferias alimentarias y sus respectivas periferias. El problema tiene un alcance a nivel de todo el departamento. Los problemas son similares en todas las zonas.

- Denuncias generalmente vienen por los vecinos, pero existen otros actores involucrados en la temática:
 - feriantes (formales, y su organización representativa, la Asociación de Feriantes, y periferiantes).
 - comerciantes
 - distintos organismos involucrados en la planificación, gestión y contralor de las ferias:
 - Intendencia Municipal de Montevideo y dentro de ella el Departamento de Desarrollo Económico y Regional, División Limpieza, Junta Departamental de Montevideo, Juntas Locales, la Comisión de Ferias, el Concejo Vecinal, etc,
 - Asociación de Defensa del Consumidor del MEF

- Quejas y problemas presentados:
 - denuncias por ruidos molestos (feriantes comienzan a trabajar antes del horario, provocando ruidos con el armado de los toldos y caños, voces y gritos de armadores y feriantes, etc.)
 - problemas de salubridad (utilización del espacio público para orinar , inexistencia de baños públicos, vertido de las frutas y verduras en la calle y veredas, vertido de líquidos y residuos de puestos de pescado, dificultades de limpieza, etc.)
 - apropiación indebida del espacio público y privado (camiones estacionados en veredas, colgar toldos de rejas o casas de los vecinos, etc)
 - dificultades en el estacionamiento de los vehículos de los vecinos, y además problemas para eventual ingreso y salida de ambulancias o emergencias.
 - problemas de estacionamiento de camiones: estacionamiento fuera de zona permitida, trastornos en el tránsito, etc.
 - extensión indiscriminada y falta de control de las periferias.

- lentitud en las gestiones para implementar el traslado de las ferias, en ocasiones las mismas permanecen durante varias décadas en el mismo lugar.

Elementos para un análisis del estado de situación de la temática

- ✓ Falta de regulación y de una política pública clara sobre la temática, sobre todo en cuanto a las periferias.
- ✓ Falta de cumplimiento de la normativa existente.
- ✓ Participación de feriantes en comisiones de ferias vinculadas a la descentralización.
- ✓ Superposición de competencias entre IMM y Defensa del Consumidor, y dificultades de coordinación entre los distintos actores involucrados. Por ejemplo la mayoría de las ferias depende de Adeco, pero existen ferias alimentarias que son reguladas por la IMM.
- ✓ Falta de una planificación y racionalidad global sobre la situación de las ferias en Montevideo, algunas situaciones se van resolviendo puntualmente o caso o caso, pero no existe una planificación a la escala de toda la ciudad.
- ✓ Inadecuación o insuficiencia del marco normativo sobre la materia.
- ✓ Escasez de personal inspectivo. Necesidad de contar en algunos casos con respaldo policial.
- ✓ Existencia de importantes intereses económicos y de redes de contrabando.
- ✓ Se constatan elementos de tensión entre los feriantes y los periferiantes.
- ✓ No existe casi control sobre las periferias. No está establecida claramente a quien corresponde su control.

En términos de derechos:

Se produce en esta cuestión una importante vulneración de derechos de muchos montevidianos/as (derecho al descanso, a la libre circulación, al medio ambiente adecuado, etc., aunque también se favorece en esos casos el acceso a los productos de la feria), en otros casos también se argumenta

competencia desleal de parte de muchos feriantes "formales" y comerciantes sobre los periferiantes, por ej.

Se debe tratar de compatibilizar el derecho al trabajo con otros derechos de los vecinos, de forma de minimizar los impactos negativos de este tipo de actividades.

Sugerencias, propuestas, recomendaciones

- ✓ Importancia de mantener y jerarquizar las ferias montevidéanas, como mecanismo regulador de precios en un área tan sensible como la alimentaria, también en cuanto a las fuentes de trabajo, como espacio de socialización y de identidad barrial.
- ✓ Al mismo tiempo es imperiosa la definición de una política pública clara de regulación sobre la materia, incluyendo marco normativo, unificación y clarificación de competencias institucionales, aumento de recursos de fiscalización y contralor permanente, planificación racional de las ferias en el departamento, etc. Todo esto en un marco de articulación y de coordinación fuertemente participativo, de promoción del diálogo y de búsqueda de consensos entre los distintos actores involucrados (vecinos, feriantes, autoridades locales, etc). Entendemos que le cabe, tanto al Departamento de Descentralización como al de Desarrollo Económico, un papel fundamental en esta tarea.
- ✓ Deben mejorarse claramente los aspectos de cumplimiento horario, limpieza y salubridad, utilización inadecuada del espacio público y privado, evitar ruidos molestos.
- ✓ Un elemento central tiene que ver con estudiar el carácter rotativo de las ferias, estableciendo períodos mínimos y máximos de establecimiento de las mismas en una misma zona.
- ✓ Deben procurarse espacios alternativos para la ubicación de las ferias alimentarias. Debería definirse rotaciones planificadas para el traslado de de las ferias, con periodos de tres años de permanencia, y/o predios feriales que no sean en la vía pública, espacios estos, acondicionados para tales fines para que no interfieran de forma inadecuada con la convivencia cotidiana de los vecinos frente a sus domicilios.
- ✓ Otro elemento central tiene que ver con la regulación de las periferias, tema sobre el que hoy no hay responsabilidades

institucionales definidas. Se debería apuntar a lograr el mayor grado posible de formalización de las mismas.

- ✓ Deben establecerse también acciones de concientización, promoción y educación sobre la temática, dirigida a los distintos actores involucrados.

VI.4. CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

Acciones desarrolladas por la Defensoría del Vecino:

- Recepción y análisis de reclamos, incluyendo varias entrevistas e instancias de seguimiento y evaluación de la situación con los vecinos/as reclamantes, incluso también con los vecinos denunciados.
- Elaboración de informes, coordinación y gestiones con servicios municipales involucrados: CCZ y órganos de gobierno local, Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas (SIME), Departamento de Desarrollo Ambiental, Servicio Central de Inspección General, Servicio de Ingeniería de Tránsito y Servicio de Contralor de la Edificación del Departamento de Acondicionamiento Urbano, División Turismo del Departamento de Desarrollo Económico e Integración Regional, Junta Departamental de Montevideo.
- Algunas actuaciones se han derivado a los Centros de Mediación del Poder Judicial. También se ha coordinado y solicitado actuaciones, en los casos correspondientes, con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la Dirección de Salud Ambiental y Ocupacional del Ministerio de Salud Pública, la Dirección de Bomberos, el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente
- Se cumplieron varias instancias de constatación, con visitas del Defensor del Vecino a los lugares donde se generan el problema.
- Elaboración de informe sobre la temática a solicitud de edil de la Junta Departamental.
- Elaboración de recomendaciones a Pro-Secretaria, Departamentos de Desarrollo Ambiental y de Desarrollo Económico y Regional, División Turismo.
- Participación en la organización de un espacio de reflexión sobre la contaminación acústica en la ciudad, en coordinación con la Junta

Departamental y la IMM y los distintos departamentos y servicios municipales con responsabilidad en la materia.

Información que surge a partir de los reclamos presentados a la Defensoría

Los reclamos, tanto individuales como colectivos, tienen que ver con la existencia de ruidos molestos, de carácter permanente o periódico, que superan (o se presume que superan) los máximos establecidos, tanto durante el día como la noche, en los distintos rubros y áreas indicados. Dichos ruidos perjudican claramente la salud de los vecinos y vecinas afectados. Sobre todo se plantean problemas a la hora de conciliar el sueño y tener un descanso reparador. Diversidad de situaciones dan origen a estos problemas de contaminación acústica y son provenientes de:

- *Espectáculos públicos:* bares y pubs (con actividad en el interior o exterior, por ejemplo con decks o sillas en la vereda), ensayos y espectáculos de carnaval, de teatro o de otros conjuntos musicales en escenarios cerrados o en la vía pública, centros culturales o casas de fiestas infantiles, etc.
- *Actividad comercial e industrial:* talleres mecánicos y de chapa y pintura, metalúrgicas, utilización de maquinaria en grandes superficies comerciales y en distintos emprendimientos comerciales y productivos (ej. panadería, cochera, lavadero mecánico, etc.), actividades de carga y descarga.
- *Otros:* iglesias, instituciones educativas y deportivas, prostíbulos, tránsito de camiones y vibraciones en la vía pública, ruidos entre vecinos.

El problema ha tenido una importancia destacada en los reclamos que se han formulado a la Defensoría, siendo el cuarto en orden de importancia, con 97 reclamos que suman el 9% del total de los formulados. Estos problemas se presentan de forma más importante en la región centro y en la zona de la costa central y este de Montevideo.

A la natural dificultad de poder constatar el ruido en el preciso momento que se produce, se agregan otras de funcionamiento del Servicio de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas en las cuales los denunciantes coinciden generalmente en destacar:

- ✓ la escasísima presencia de personal inspectivo.

- ✓ la dificultad en cuanto a la oportunidad y la forma de realizar las mediciones del ruido.
- ✓ La falta de continuidad en el procedimiento administrativo (intimaciones, verificación de vencimiento de plazos, aplicación de multas etc.).
- ✓ El escaso acceso a la información respecto a la marcha de sus reclamos.

Todos estos elementos son generadores de la desconfianza en los vecinos respecto a la actuación municipal. Quienes reiteran sus presunciones de que los denunciados conocen previamente el momento de la inspección, ya que usualmente se bajan las emisiones sonoras de parte de los establecimientos antes de la llegada de los inspectores suma a esta sensación de desconfianza las demoras en resolver estas situaciones (pasando en algunas ocasiones varios años sin soluciones). En aquellos casos que no se logra constatar los niveles frecuentes de ruido, en tres inspecciones, se archiva de oficio la denuncia sin conocimiento del gestionante, a pesar de que el problema permanece.

En otras ocasiones la IMM no cuenta con los instrumentos técnicos necesarios para efectuar determinado tipo de mediciones, por ej. en cuanto a constatar algunas vibraciones, ni con locomoción suficiente para realizar las inspecciones. Se concurre cuando no cuando se suscita el problema sino cuando el servicio dispone.

- Existencia de una diversidad de servicios municipales y no municipales, de escala local o nacional, que tienen competencia en la temática, pero que presentan en ocasiones distintos criterios de actuación y escaso nivel de coordinación (Departamentos y Divisiones municipales, Ministerio del Interior, el Poder Judicial, el Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, el Ministerio de Salud Pública, de Trabajo y de Seguridad Social, el Poder Legislativo en cuanto a la actualización legislativa en la materia, etc) Para ejemplificar:
 - ✓ Se da el caso de CCZ que no inician expedientes de denuncias de ruidos molestos, mientras que otros sí lo hacen.
 - ✓ Distintos criterios interpretativos sobre un mismo establecimiento o situación de parte de distintos servicios municipales.
 - ✓ Criterios restrictivos de intervención en la tarea inspectiva (por ejemplo: si un pub utiliza música funcional no es evaluado por Espectáculos Públicos, mientras que si con el mismo equipo

utilizan un disco compacto, sí deben ser fiscalizados por dicha sección de la IMM).

- No se toman en cuenta antecedentes negativos de funcionamiento de establecimientos similares en un mismo local (ej. Multas) para el otorgamiento de una nueva habilitación en el mismo rubro.

En el caso de los ensayos y espectáculos de carnaval (ver la recomendación) se han constatado niveles muy superiores a los establecidos, lo que ha dado lugar a intimaciones y multas. Frente a la reincidencia de las infracciones no se han aplicado las medidas más extremas como prevé la normativa.

Elementos para un análisis del estado de situación de la temática

- Se trata de una temática de vital importancia para la comunidad, que es sin duda de mucha complejidad, frente a la cual solo recientemente se viene tomando mayor conciencia de su importancia para la convivencia pacífica de la ciudadanía, que además implica una imprescindible coordinación entre los diversos organismos con ingerencia en la materia.
- Existen distintas manifestaciones acústicas, que van desde el ruido cotidiano del funcionamiento de una ciudad hasta la contaminación acústica como un serio problema medioambiental. En este tema encontramos actuaciones que se generan a partir de denuncias y reclamos específicos de la ciudadanía, pero es escasa la mirada preventiva a la hora de otorgar habilitaciones a distintos emprendimientos, cuya actividad pueda generar contaminación acústica. Es el único aspecto vinculado a las políticas de medio ambiente de la Intendencia Municipal de Montevideo, en que se actúa sólo por denuncia y no en forma preventiva, cómo sí se hace en lo referente a temas de contaminación de suelos, aire y recursos hídricos.
- En la amplia mayoría de las situaciones recibidas existe una clara vulneración de derechos, afectando de forma importante el relacionamiento interpersonal y la salud individual y colectiva de muchos vecinos y vecinas, siendo legítimos los reclamos en la amplia mayoría de los casos. No cuentan con un amparo o protección efectiva de parte de los servicios municipales o de otras instituciones públicas. Se visualizan dos factores relevantes en el agravamiento de la problemática: la insensibilidad encontrada en algunos responsables de emprendimientos que generan la contaminación acústica, y las demoras en una respuesta oportuna, en tiempo y forma por parte de autoridades. Ambos conllevan a un deterioro del estado de salud mental de vecinos y vecinas, y

redunda en el deterioro de los vínculos con los titulares del emprendimiento, lo que dificulta aún más llegar a soluciones de consenso que satisfagan en lo posible a las distintas partes, a través de la generación de relaciones y transacciones ganar-ganar.

- Los ruidos ocasionados por la convivencia cotidiana en la vía pública, sobre todo los provenientes de camiones, ómnibus, camionetas, motos (motores, bocinas, sirenas, alarmas, etc), incluso aviones, etc, es otro de los componentes importantes de la contaminación acústica. Tomando en cuenta algunos estudios y controles realizados a ómnibus y transporte de carga en Montevideo y en el país, el problema existe y es contundente. Es probable que estemos frente a un problema socio-ambiental sobre el que no se ha tomado adecuada conciencia, y sobre el que además no se visualiza un marco jurídico-institucional que permita dar respuestas satisfactorias a este problema.
- El aumento de la densidad de los establecimientos en un mismo lugar o zona provoca fenómenos de saturación. De esta forma sucede que tanto por la emisión de ruidos molestos dentro del local, como fuera del mismo (aumento del tránsito, permanencia de público en el exterior, etc), al existir una concentración de estas fuentes en un mismo lugar o zona, esto multiplica los efectos negativos sobre la vida cotidiana de vecinos y vecinas circundantes.
- No debería olvidarse los efectos nocivos para los trabajadores de estos establecimientos, que muchas veces están más expuestos a estas fuentes contaminantes que los propios vecinos de los mismos. Allí deben coordinarse acciones con el Ministerio de Salud Pública, el MVOTMA, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, los sindicatos, etc.
- La debilidad que aporta la falta de recursos para asegurar un buen funcionamiento, especialmente del SIME torna inefectiva la acción municipal en el control de la contaminación acústica y dificulta la toma de decisiones que permitan arribar a soluciones al menos de carácter puntual.
- Han sido prácticamente nulos los casos en que la actuación de la Defensoría ha podido incidir en concluir efectivamente las actuaciones. A pesar de la buena voluntad y disposición manifiesta por las autoridades y funcionarios de los Servicios municipales mencionados, existen problemas de más largo alcance que dificultan el abordaje adecuado de estas problemáticas.

Sugerencias, propuestas, recomendaciones

- Fortalecer el funcionamiento del SIME: aumento del personal inspectivo asignado a la temática, asignar mejores herramientas técnicas y de gestión a los mismos, (instrumentos, vehículos, personal y formación continua)
- Es necesario reglamentar el marco normativo-institucional sobre la materia (Ley N° 17.283), tendiendo a una regulación nacional sobre el tema desde una perspectiva que reconozca la complejidad y diversidad de la cuestión y aporte soluciones a la misma, sobre todo previniendo la aparición de distintos focos de contaminación acústica.
- Solicitar estudios de impacto acústico previo a la instalación de cualquier emprendimiento, según el rubro en que actuará y normativa vigente, en todo el Departamento de Montevideo y no sólo para algunas zonas. También deben tomarse en cuenta en esta evaluación los antecedentes contaminantes de los emprendimientos anteriores en un mismo local, así como los aspectos referentes a evitar la concentración y la densificación en zonas de carácter residencial o preferentemente residencial. Las excepciones a esta norma deben ser rigurosamente fundamentadas y aprobadas por los órganos locales y centrales.
- Estudiar la viabilidad dentro del marco de la normativa vigente, de dotar de mayores garantías a los procedimientos de verificación, por ejemplo con la presencia de ambas partes y constatación del funcionamiento pleno de la fuente emisora.
- Implantar coordinación efectiva entre los servicios e instancias municipales vinculados a la temática, así como otros actores públicos y privados, incluyendo a actores académicos como la Universidad de la República, etc. En este sentido debe destacarse la convocatoria reciente al Encuentro de Reflexión sobre la temática, que aportó importantes insumos para el intercambio académico e institucional, y para la definición de una política más clara, eficaz y oportuna sobre la materia.
- Debe también mejorarse la comunicación institucional con los vecinos en un tema tan sensible como éste, a la vez que fomentar acciones de concientización y promoción ciudadana sobre la materia.

VI.5. TRIBUTOS

Acciones desarrolladas

- Recepción y orientación a los reclamantes
- Coordinaciones con División Administración Fiscal (mientras existió), Servicio de Ingresos Inmobiliarios, de Gestión de Contribuyentes y personal del Tribunal de Quitas y Esperas, 2 reuniones con Dirección General del Departamento de Recursos Financieros.
- Elaboración de informes colectivos de casos, remisión de los mismos a Departamento de Recursos Financieros, División Administración Fiscal, Servicios Ingresos Inmobiliarios, Ingresos Vehiculares.
- Análisis de casos puntuales, elaboración de recomendaciones y remisión de las mismas a las autoridades competentes.

Información que surge a partir de los reclamos presentados a la Defensoría

- Gran importancia de esta temática en el número global de reclamos recibidos por la Defensoría.
- Dentro de estos, los reclamos más reiterados son: deudores imposibilitados de pagar la financiación propuesta por la IMM; régimen de aplicación de Tribunal de Quitas y Esperas; aforos de vehículos automotores; suministro insuficiente de información a los contribuyentes; denegación de reaforos de inmuebles sobrevaluados; no facturación de los ejercicios corrientes para el pago de contribución inmobiliaria a deudores morosos con 3 o más cuotas impagas de convenio.

Elementos para un análisis del estado de situación de la temática:

- Dificultad generada a partir de la eliminación de la División Administración Fiscal. La falta de referente en la temática tributaria específica tanto para la Defensoría como para los reclamantes, genera dispersión de reclamos, dificultad para obtener información y definiciones en tiempo y forma, inaccesibilidad a las autoridades políticas.
- Información que se brinda a los contribuyentes insuficiente, imprecisa, de difícil comprensión.

Ej. 1) Limitaciones y dificultades para acceder a estados de cuenta de deudas. En las escasas oportunidades que se puede acceder, la información es muy poco clara para el contribuyente.

Ej. 2) También nos hemos encontrado en nuestra práctica con una cantidad importante de contribuyentes que desconocen que sus situaciones están contempladas por el marco normativo departamental vigente porque:

- ✓ No se les ha dado a conocer la posibilidad de gestionar el “cese de presunción de circulación de vehículos”, requisitos y plazos para obtener la exoneración del pago de patente de rodados mientras duren las circunstancias contempladas por la normativa.
- ✓ No se les ha dado a conocer la existencia del Tribunal de Quitas y Esperas y sus funciones.

- Reglamentación del Tribunal de Quitas y Esperas sumamente restrictiva que deja fuera situaciones que deberían ser contempladas luego de un estudio socio-económico que las constate fehacientemente. No funciona el Tribunal de Alzada previsto para el tratamiento de situaciones excepcionales.
- Deudores morosos de tres o más cuotas de un convenio, que son impedidos del pago de los ejercicios corrientes de contribución inmobiliaria, por decisión del Departamento de Recursos Financieros de no facturarlos, generando un aumento forzoso de sus deudas.
- Falta de mecanismos legales para posibilitar la contemplación de financiamientos especiales de situaciones socio-económico-familiares específicas a deudores morosos con voluntad de pago manifiesta. Del gran número de reclamos recibidos referidos a la temática que nos ocupa, la Defensoría ha podido destacar 10 situaciones especiales, que se caracterizarían por:
 - a. Presentar condiciones socio-económico-familiares que ameritarían una particular consideración previo constatación fehaciente por parte de la IMM.
 - b. No haber podido beneficiarse con las diferentes refinanciamientos habilitados por el Gobierno Departamental, por lo que totalizan sumas muy importantes, acumuladas en largos plazos de adeudos vencidos.
 - c. Ser única vivienda.

- d. Voluntad de pago manifiesta, de acuerdo a sus posibilidades reales.
- Existencia de algunas normas tributarias que por amparar a la Administración vulneran derechos de los contribuyentes, generando situaciones de indefensión a justos reclamos. Como ya expresáramos hemos detectado a través de los reclamos presentados la existencia de algunas normas aprobadas por Decreto de la Junta Departamental de Montevideo (ejs. art. 9 Dec. 29674, art. 30 Dec. 30094) que facultan a la IMM a no acceder a reaforos de inmuebles sobrevaluados o a no contemplar errores en certificados de gravámenes, en determinadas condiciones, respectivamente.
 - Diferentes criterios de aplicación en cuanto a la retroactividad en casos de errores comprobados en la liquidación de tributos. Si el error es perjudicial para la Administración (la liquidación debió haber sido en más) se retrotrae la misma a la fecha de generación del mismo cobrándose complementos al contribuyente con aplicación de IPC. Si el error es perjudicial para el contribuyente (la liquidación debió haber sido en menos) el reajuste se aplica a partir del ejercicio siguiente, no reconociéndose retroactividad en la gran mayoría de los casos conocidos.
 - No se ejercitó la facultad otorgada por parte de la Junta Departamental de Montevideo a la IMM en el art. 7 del Decreto 31878, para reliquidación de adeudos anteriores al 31 de diciembre de 2001, a titulares de única vivienda.
 - Patente de rodados empadronados en Montevideo que superan valores promedio establecidos por otros gobiernos departamentales.

Sugerencias, propuestas y recomendaciones sobre tributos

Tribunal e Quitas Y Esperas

Frente a las situaciones gestionadas por parte de esta Defensoría, se considera necesario **recomendar:**

- Flexibilizar las condiciones de admisibilidad de solicitudes y otorgamiento de quitas y esperas, establecidas en el Reglamento del Tribunal de Quitas y Esperas por resoluciones N° 2042/03 y su modificativa N° 2990/03, de modo de incorporar la consideración de situaciones de carácter más subjetivo.

- Fortalecer el enfoque social del Tribunal para el estudio pormenorizado de la situación socio-económico-familiar de los reclamantes de modo de corroborar fehacientemente las situaciones de excepcionalidad invocadas por los mismos.
- Fundamentar en forma explícita las resoluciones del Tribunal de Quitas y Esperas detallando las razones tanto en caso de otorgamiento de beneficios, como en caso de denegatoria, poniendo en conocimiento al contribuyente, asegurándose su total comprensión, dado que en general no resulta sencillo para la persona involucrada el comprender toda la dimensión del problema.
- Poner en funcionamiento real el ámbito creado por resolución N° 1007/04 para resolver aquellas solicitudes que estando fuera de los criterios fijados por el Tribunal presenten circunstancias sociales de particular gravedad que justifiquen una vía de excepción. En atención a las características anotadas, los plazos de consideración y resolución deberán ser expeditivos.

Gestión de morosos: casos excepcionales.

Se ha estimado pertinente **recomendar** al Gobierno Departamental las siguientes medidas, que permitirían por una parte a la IMM recuperar deudas que de otro modo serían incobrables, y por otra parte, siendo este segundo aspecto según nuestra mirada lo esencial, brindar a los deudores soluciones acordes a sus reales posibilidades financieras, recuperando su dignidad y la tranquilidad ante la posible pérdida de sus viviendas, recogiendo de esta manera su verdadera voluntad de pago acorde a sus posibilidades actuales.

- Instrumentar un mecanismo legal excepcional que posibilite a dichos deudores afrontar pagos adecuados a sus reales posibilidades, luego de un pormenorizado estudio caso por caso que acredite las graves circunstancias particulares que impidieron el pago de sus obligaciones tributarias con la IMM y la situación actual, valorando desde la administración la voluntad de pago.
- Graduar las facilidades de pago a otorgar de modo de incrementarlas a medida que los deudores cumplan con las responsabilidades de pago establecidas, dando prueba cabal de la voluntad de pago manifiesta y obteniendo mayores beneficios al avanzar en los pagos o perdiéndolas al incumplir sin causa justificada.

Información a los Contribuyentes

Como se ha expresado más arriba, el derecho a la información de los ciudadanos y ciudadanas montevidianos no está debidamente amparado cuando de materia tributaria municipal se trata.

La violación de este derecho fundamental de acceder a la información clara, incide además necesariamente en el acceso al ejercicio del derecho de petición contemplado en nuestra Constitución.

Por ello esta Defensoría entiende que corresponde *sugerir* a la IMM:

- Capacitar y sensibilizar adecuadamente a funcionarios y funcionarias asignados a la atención al público en aquellas áreas relacionadas con temas tributarios.
- Dotar a dichas áreas de material informativo claro para los usuarios dando a conocer los diversos instrumentos aprobados por la normativa vigente para beneficio de los contribuyentes.

Patente de Rodados

Sobre este tema se ha dicho, escrito y discutido mucho, por lo que la Defensoría no ha entendido necesario profundizar hasta ahora un estudio sobre el tema. Sí entiende, desde el enfoque que la misma ha dado a su gestión, que se puede estar vulnerando los derechos de los montevidianos y montevidianas propietarios de automotores empadronados en este Departamento, a través del monto de las patentes de rodados establecidos. Más allá de la resolución a nivel del Congreso de Intendentes, es responsabilidad del Gobierno Departamental de Montevideo ajustar su política fiscal en esta materia. En este tema, la Defensoría se abocará en el año 2008 a encarar un diálogo propositivo con las autoridades departamentales competentes.

VI.6. SALUBRIDAD PUBLICA

Acciones desarrolladas por la Defensoría

- Recepción y análisis de reclamos, incluyendo varias entrevistas e instancias de seguimiento y evaluación de la situación con los vecinos/as reclamantes, incluso también con los vecinos denunciados.
- Elaboración de informes, coordinación y gestiones con el Servicio de Salubridad, División Salud, Departamento de Desarrollo Social..

- Coordinación con el Ministerio de Salud Pública.

Información que surge a partir de los reclamos presentados a la Defensoría.

- Los reclamos presentados refieren principalmente a casos de focos de insalubridad en viviendas, destinadas a casa-habitación que perjudican a sus vecinos con malos olores, acumulación de basura, roedores (Síndrome de Diógenes) o por tenencia de perros en gran número y en condiciones antihigiénicas.

Elementos para un análisis del estado de situación de la temática

- El Servicio de Salubridad Pública ha presentado dificultades para su accionar provenientes tanto de su ámbito interno, como generadas también por agentes externos.
- En el ámbito interno, la Defensoría ha constatado similares inconvenientes a los que presentan otras dependencias municipales con competencias de control: escaso cuerpo inspectivo, insuficiente aparato operativo, falta de continuidad en el procedimiento administrativo.
- A estas dificultades de funcionamiento interno, vienen a agregarse factores externos necesarios para la resolución de las problemáticas: órdenes de allanamiento del Poder Judicial para ingresar a las viviendas a efectuar las limpiezas, reiteración de la situación en el corto plazo por falta de apoyo familiar y médico de los responsables en los casos de Síndrome de Diógenes, falta de lugares apropiados donde alojar a los animales incautados.

Sugerencias, propuestas y recomendaciones

- En forma general, se entiende necesario hacer un mayor hincapié en la continuidad del procedimiento administrativo que lleve –una vez constatada la infracción- a la adopción de resoluciones sancionatorias como herramienta efectiva de coacción y obtención de solución, con cumplimiento de plazos de tramitación razonables y de acuerdo al Digesto Municipal.

- La complejidad de las situaciones que se denuncian en el Servicio de Salubridad, van más allá de un fortalecimiento en el funcionamiento del mismo que se estaría gestando a la hora de redactar este informe. Es necesario implicar a múltiples actores públicos y privados en el estudio de estos casos y la búsqueda de soluciones más duraderas a largo plazo. En ese sentido, el Defensor del Vecino propone continuar en el camino de integrar un grupo multidisciplinario de trabajo (Ministerio de Salud Pública, Poder Judicial, Intendencia Municipal de Montevideo, etc.) en el cual se encuentran involucradas distintas áreas con opinión privilegiada en la materia.

VI.7. ARBOLADO

Acciones desarrolladas por la Defensoría

- Recepción de 231 casos, de reclamos por podas en altura, tratamientos de raíces, extracciones, etc.
- Visitas a los reclamantes
- Elaboración de informes, a Acondicionamiento urbano y Espacios Públicos
- Entrevistas con directores municipales.
- Búsqueda de Asesoramiento técnico específico.

Información que surge a partir de los reclamos presentados a la Defensoría.

De los datos analizados en cuanto al nivel de resolución de los reclamos, surge claramente una dificultad en la problemática de Arbolado o Áreas Verdes. Es un tema que la IMM ha reconocido como una carencia en su gestión, y que tiene fuerte presencia en la vida cotidiana de vecinas y vecinos, por roturas de veredas, muros, saneamiento, cableado de UTE, cañerías de OSE, etc. A lo que se le agrega la imposibilidad de actuar por otra vía que no sea esperar la municipal, dado que si se interviene en forma particular sobre el arbolado público el ciudadano se arriesga a ser multado.

Detectamos una marcada insatisfacción de los vecinos y vecinas debido a una respuesta tardía y escasa de la IMM ante las demandas de actuaciones sobre el arbolado.

De vecinos y vecinas de las 18 zonas se generan críticas y quejas permanentes, vinculadas a los daños ocasionados por la presencia de

árboles en malas condiciones, por daños en las estructuras edilicias, en las instalaciones del saneamiento y luminarias, peligrosidad al transitar en las cercanías, etc.

Sugerencias, propuestas y recomendaciones

- Es necesario disminuir sustancialmente el tiempo de respuesta ante las demandas de los ciudadanos en este tema, fundamentalmente aquellas que se consideran de urgente intervención por daños en las estructuras y/o peligro para las personas.
- Además de una "intervención oportuna", es necesario incorporar herramientas de información clara al vecino en donde se explicita la definición técnica, de porque no se hará el tratamiento o la extracción que el contribuyente pretende, asumiendo de esta manera la responsabilidad de la administración pública, tomando la decisión que le corresponde como administrador del capital ciudadano, y asegurando transparencia en la gestión.
- Es necesario incorporar un marco de planificación de largo plazo que incluya: la atención de la demanda en cuanto a tratamiento, la atención de urgencias, y la reposición oportuna de las ejemplares que estén en malas condiciones.

VII. PLAN ESTRATÉGICO 2007-2008. EVALUACION Y PROPUESTAS.

VII.1. AVANCES DEL PLAN ESTRATÉGICO (año 2007)

En nuestro **Plan Estratégico 2007-2008**, arribamos a un cuerpo de **Objetivos** que orientaron las acciones para este período, y alimentaron el cumplimiento de nuestra Misión y a partir de él evaluamos nuestro primer año de gestión, según nivel de cumplimiento de metas.

Objetivo General 1	Diseñar y poner en funcionamiento una estructura de gestión dinámica, flexible, eficiente y personalizada, que de respuestas a las demandas y necesidades de los vecinos y vecinas de Montevideo, desde la perspectiva de la Promoción de Derechos Humanos.	
Objetivos Específicos	Metas	Cumplimiento Metas
1.1.- Consolidar el funcionamiento de la Defensoría, en los aspectos logísticos y técnicos, que asegure un servicio con capacidad de escucha, consulta, información y orientación.	1.1.1. Completar las instalaciones básicas para un funcionamiento efectivo de la Defensoría. 1.1.2. Culminar el proceso de integración del equipo permanente y resolver aquellas asistencias técnicas temporarias como respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones básicas completas • Equipo permanente completo. Sin asistencia técnica puntual por falta de presupuesto.

	<p>a demandas específicas.</p> <p>1.1.3. Consolidar un servicio de escucha, consulta, información y orientación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de escucha, consulta, información y orientación consolidado.
<p>1.2.- Diseñar el organigrama definitivo de la Defensoría, incorporando análisis de roles, funciones y responsabilidades de cada una de las áreas.-</p>	<p>1.2.1. Diseñar los perfiles de roles para cada área, y perfiles de cargos dentro de la misma.</p> <p>1.2.2. Diseñar el organigrama de la Defensoría, contemplando los aspectos anteriores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avance sustancial en el diseño de perfiles por áreas. Mayor consolidación del Área Gestión de Reclamos, en la que participa todo el equipo. • Organigrama se mantuvo en su propuesta original, incorporando el Consejo Consultivo.
<p>1.3.- Favorecer canales de capacitación y formación permanente para el equipo de trabajo.-</p>	<p>1.3.1. Que todos los integrantes del equipo participen en instancias de formación y capacitación referente a sus áreas, las necesidades de la Defensoría y su perfil específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 de 5 asesoras/es han recibido capacitación, y todo el equipo ha participado de Seminarios y Congresos (nacionales e internacionales)

<p>1.4.-Sistematizar y protocolizar la gestión de reclamos en las fases de recepción, indagatoria e intervención.-</p>	<p>1.4.1.- Elaborar protocolos de actuación para la gestión de reclamos, recomendaciones, sugerencias y propuestas.</p> <p>1.4.2.- Analizar y producir información sobre temáticas relevantes, que puedan aportar a la construcción de sugerencias y recomendaciones a las políticas municipal.</p> <p>1.4.3.- Establecer y formalizar los canales adecuados de coordinación y negociación con las autoridades políticas del gobierno municipal tanto a nivel central como local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se elaboraron Protocolos de: Gestión de Reclamos, Solicitud de expedientes a IMM, Actuación de Recomendación, Actas de Visitas de Constatación • Se produjo información y recomendaciones generales directas en las temáticas ya descriptas en este informe. • Reuniones iniciales de presentación y luego de coordinación por reclamos y discusión de alternativas con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 8 de los 9 directores/as de Departamento, directores y directoras de Divisiones ✓ 18 Juntas Locales y/o Concejos Vecinales y CCZ ✓ Pro-Secretaría y Secretaría General ✓ Intendente
<p>1.5.- Incorporar plenamente el Sistema de Información de la Defensoría (SID).-</p>	<p>1.5.1.- Continuar con el diseño y puesta en funcionamiento del SID.</p> <p>1.5.2.- Realizar el ingreso completo de la información recibida anteriormente a la implantación del sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se culminó el diseño del SID, su puesta en funcionamiento está en etapas de inicio. • 70% de los reclamos ingresados con ingreso parcial o total de gestión. • Se incorporó al funcionamiento en la fecha

	1.5.3.- Tener el SID incorporado al funcionamiento a su fecha prevista de finalización.	prevista para el ingreso inicial de datos y agenda de entrevistas.
1.6.- Monitorear y evaluar la gestión de la organización, tomando como insumo las estadísticas, la sistematización y los resultados de la aplicación del SID, e incorporando los elementos subjetivos y humanos en general del trabajo del equipo.	1.6.1.- Diseñar un sistema de monitoreo y evaluación interna de las actuaciones de la Defensoría, tomando un conjunto de variables que se analizarán a partir del SID.	<ul style="list-style-type: none"> ● Reuniones mensuales de todo el equipo, para evaluación y ajustes de la planificación y prioridades, a partir de informes parciales. ● El SID aún no está utilitario para arrojar datos, pero aportará con esta meta.
1.7.- Mantener un buen nivel de información y comunicación con la Junta Departamental de Montevideo (Plenario, Mesa, Comisiones).-	<p>1.7.1. – Elaborar informes periódicos con la finalidad de intercambio con la Junta Departamental de Montevideo.</p> <p>1.7.2.- Mantener instancias de coordinación y comunicación con Presidencia, Mesa de la Corporación y Comisiones Temáticas de la Junta Departamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se elaboraron y presentaron informes de avances de la gestión a la JDM: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Marzo de 2007 ✓ Primer cuatrimestre en abril de 2007 ✓ Plan Estratégico 2007-2008 en mayo 2007 ✓ Informe Ruidos Molestos a solicitud expresa ● Instancias periódicas con presidencia, secretaría general y coordinación con bancadas. <ul style="list-style-type: none"> ● No se realizaron reuniones con comisiones, se mantuvo contactos con integrantes de la comisión de descentralización.

Dar a conocer las competencias, servicios y programas de la Defensoría del Vecino, posicionando públicamente la institución del Defensor del Vecino.		
Objetivo General 2		
Objetivos Específicos		
<p>2.1.- Mantener una presencia periódica en los espacios barriales en el marco de coordinaciones con los CCZs, las Juntas Locales y los Concejos Vecinales.-</p>	<p>2.1.1. Diseñar un plan de reuniones periódicas con el Departamento de Descentralización: Directores de Dpto. y Regiones, con autoridades locales y administrativas por región.</p>	<p style="text-align: center;">Cumplimiento Metas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con 18 Juntas Locales, CCZ´s y/o Concejos Vecinales, entre mayo y julio de 2007. Participan otros actores según lo resuelve cada zonal. • Reuniones periódicas para el análisis y discusión de alternativas frente a reclamos recibidos de cada CCZ. • Reuniones con Dirección de Descentralización y Regiones. Acuerdo para instalar un espacio permanente de coord.
<p>2.2.- Generar materiales de difusión, sencillos y adecuados, con información sobre servicios, áreas de trabajo y con los resultados de la sistematización del accionar de la Defensoría del Vecino.-</p>	<p>2.2.1. Asegurar la presencia permanente de materiales de información y difusión de servicios y actividades de la Defensoría del Vecino, en cada uno de los ámbitos de acceso público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y funcionamiento de la web de la Defensoría del Vecino de Montevideo. • Material gráfico impreso: 30.000 folletos y 1.000 afiches con información de la Defensoría. • Se presentaron a ediles y edilas departamentales • Fueron entregados en cada reunión con

<p>2.3.- Desarrollar un plan de comunicación con la población a través de distintos medios.</p>		<p>autoridades locales y en sucesivos encuentros. Fueron entregados en reuniones con directores y directoras municipales. Se entregó en organismos públicos y privados. Campaña con afiches en ómnibus de Cutcsa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto fluido con becarios de comunicación de los 18 CCZ ○ Publicación información en las Hojas Zonales de la mayoría de los CCZ. ○ Acercamiento a medios comunitarios locales
<p>2.3.1.- Mantener una vinculación permanente con las áreas sociales de los Centros Comunales Zonales, pudiendo relevar sus intereses en términos de información sobre la Defensoría e interactuar en la elaboración de material.</p> <p>2.3.2.- Generar análisis y estrategias comunicacionales acordes a los objetivos de la Defensoría del Vecino, y proyectarlos en los materiales de comunicación (folletería, página web, comunicados, artículos en prensa barrial, etc)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó un análisis de público objetivo • Reuniones de equipo para discusión del plan de trabajo y líneas de comunicación • Sistematización permanente de datos estadísticos de la casuística atendida: ✓ Folletos y afiches ✓ Publicaciones en medios locales ✓ Comunicados de prensa ✓ Informes y documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Fueron entregados en reuniones con directores y directoras municipales. • Se entregó en organismos públicos y privados. • Campaña con afiches en ómnibus de Cutcsa. • Contacto fluido con becarios de comunicación de los 18 CCZ ○ Publicación información en las Hojas Zonales de la mayoría de los CCZ. ○ Acercamiento a medios comunitarios locales • Se realizó un análisis de público objetivo • Reuniones de equipo para discusión del plan de trabajo y líneas de comunicación • Sistematización permanente de datos estadísticos de la casuística atendida: ✓ Folletos y afiches ✓ Publicaciones en medios locales ✓ Comunicados de prensa ✓ Informes y documentos

Objetivo General 3		Desarrollar una línea de Promoción y Educación en Derechos Ciudadanos, en coordinación con diversos actores públicos y privados, vinculados a la defensa de derechos.	
Objetivos Específicos	Metas	Cumplimiento Metas	
3.1.- Aportar al fortalecimiento de las instancias de participación ciudadana.-	3.1.1.- Generar instancias de coordinación e intercambio entre Concejos Vecinales, Organizaciones y movimientos sociales, ONG´s y otros actores sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha elaborado un anteproyecto sobre la temática, que ha sido presentado ante el PNUD, con la intención de ser implementado en 2008-09. 	
3.2.- Promover instancias de coordinación entre los servicios estatales, así como de éstos con organizaciones de la sociedad civil (OSC), para construir herramientas de gestión social de las demandas, y resolución y prevención de conflictos, con prioridad en las áreas de medio ambiente e infancia.-	<p>3.2.1.- Generar espacios de coordinación y mediación interinstitucional, tanto a nivel público como privado, académico, empresarial y de las organizaciones sociales (Mesas de Diálogo Ciudadano).</p> <p>3.2.2.- Generar propuestas de formación ciudadana en determinadas temáticas de interés vecinal y comunal, en coordinación con el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de reclamos específicos, se han organizado diversas <i>Mesas de Diálogo</i> con actores vinculados a la resolución de cada temática (vecinos y vecinas, gobiernos locales, directores municipales, organizaciones vecinales, ministerios): <ul style="list-style-type: none"> • Ciudad Vieja y venta ambulante • Tránsito Pesado en Osvaldo Cruz • Predio ExInlasa con problemas de salubridad • Coop COVICOM en predio de Club Villa Teresa • Pendiente. Previsto en Proyecto ya elaborado y presentado a PNUD. 	

	<p>ámbito académico y otros actores del Gobierno Departamental.</p>	
<p>3.3.- Generar canales de información permanente con la población y desarrollar estrategias de promoción de "buenas prácticas vecinales".-</p>	<p>3.3.1.- Establecer acuerdos de cooperación con organismos de interés en derechos humanos y ciudadanos, que permitan la mejor difusión de materiales y contenidos en términos de "buenas prácticas vecinales"</p> <p>3.3.2.- Consolidar las "Cartas Abiertas del Defensor" como herramienta de reflexión sobre la convivencia vecinal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se hicieron contactos con el Comisionado parlamentario. • Se participó en convocatorias del programas Derechos humanos del CLAEH • Coordinaciones con DDHH del CODICEN. • Coordinaciones con DDHH del MEC • Carta abierta sobre prácticas vecinales y problemática de la basura en la ciudad
<p>3.4- Generar vínculos interinstitucionales e internacionales para facilitar la coordinación en proyectos y acciones concretas tendientes a incidir en las políticas públicas vinculadas a los Derechos Humanos.-</p>	<p>3.4.1.- Generar acuerdos o convenios con instituciones u organizaciones públicas y privadas, con la intención de intercambiar información, generar estudios o investigaciones referentes a aquellas problemáticas de interés común.</p> <p>3.4.2.- Coordinar esfuerzos interinstitucionales con diversos organismos públicos y privados,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Cooperación con CODICEN en tratativas. • Integración a la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y Red de Defensorías de las

	<p>nacionales o internacionales, tendientes a fortalecer la institucionalidad y la legislación nacional y departamental, vinculada a la prevención, educación y garantía de los derechos humanos.</p>	<p>Mujeres, Red de Infancia de FIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con Comisionado Parlamentario del Sistema Carcelario - Uruguay • Convenio de Cooperación con Universidad de Alcalá en tratativas, analizando borrador. • Apoyo de Banco Mundial en el diseño y puesta en marcha del Sistema De información • Apoyo de AVINA para participación del XII Congreso de la Federación Iberoamericana Ombudsman (FIO) • Apoyo Agencia Española de Cooperación Internacional e Instituto Nacional de las Mujeres para participar de la X Reunión de Red de Defensorías de las Mujeres de la FIO <p>Proyecto presentado ante Embajada Británica Ante Proyecto presentado ante PNUD</p>
--	---	--

VII.2. UNA MIRADA EXTERNA A LOS AVANCES DEL 2007

A un año de la primera experiencia de una Defensoría del Vecino en Montevideo.

El 5 de diciembre de 2007 realizamos un encuentro con destacadas figuras de nuestra ciudad, y compartimos aquí algunas reflexiones volcadas, acerca de la visión general de este primer año de gestión.

“Esta figura en sí tiene varias particularidades que lo hacen diferente de las que nosotros hemos conocido hasta el momento. Se pretende un fuerte contenido ético en la gestión del mismo, se pretende una forma diferente en la búsqueda de alcanzar el máximo de calidad en los procedimientos y la búsqueda de la eficacia de resolver y de ejecutar acciones de gobierno, porque también nos hacemos esta pregunta. Hay algún sistema perfecto?. Hay alguna democracia sin fisuras? Hay una promoción de derechos total y absoluta en cualquier lugar del mundo? Hay una calidad de gestión agotable y definitiva?. No existe, en la búsqueda de esa promoción es que la figura esta”. **Edil Gastón Silva**

“Se concluye algo así, en dar la posibilidad y darnos la posibilidad, nosotros, los vecinos y vecinas del departamento de una puerta más, de una ventana más abierta, de una ventana amiga, confiable, seria y responsable”. **Edil Gastón Silva**

“Por supuesto que visualizamos los conflictos que esto (figura del Defensor del Vecino) iba a tener en el departamento, era la aparición de lo nuevo, era la aparición del espía, era la aparición del intruso, se decía que era la figura que iba a canalizar los reclamos del departamento de Montevideo. Se decía que iban haber cuadras sobre 25 de mayo o sobre Juan Carlos Gómez de gente haciendo cola esperando para hacer su denuncia o su queja. Se corría el riesgo, según algunos o algunas, de que esta figura sustituyera las funciones ya establecidas dentro de la institución. Porque en definitiva esta figura sería interpelante dentro del gobierno. Es una figura que cuestiona porque va a un lugar en donde por acción o omisión el gobierno”. **Edil Gastón Silva**

“Nosotros consideramos, más allá de la evaluación política que ahora se hace la Junta Departamental que fue el padre de la criatura en esta figura, de que nada de los temores se han podido ver reflejados hasta el momento. No ha habido ningún sismo político, ningún quiebre institucional, ni ninguna cuestión de naturaleza política que uno pudiera decir. Mantenemos y aprobamos esta figura como institución”. **Edil Gastón Silva**

“Es un riesgo convertir la figura o la defensoría en una cuestión muy solitaria, muy focalizada, sin vinculación política o institucional que tenga un corte con lo político y con lo institucional del departamento”. **Edil Gastón Silva**

“La Junta Departamental amplió la cobertura de los derechos vecinales con esta figura, asumió las facultades que tiene de legislar sobre el Departamento, cumplió con la premisa básica de trabajar hacia la felicidad, dando una herramienta más a la construcción de la gran ciudad que todos queremos para todos y todas en nuestro Montevideo. **Edil Gastón Silva**

“...la selección del Defensor del Vecino, un trabajo serio, un proceso de selección trabajoso, en la que estuvo mi compañero Alvaro Viviano (Partido Nacional), donde se llegó a la designación del Psic. Fernando Rodríguez, que como es público nosotros no acompañamos porque respaldamos la candidatura de nuestra compañera hasta el final. Pero hoy estamos acá para evaluar este año con todos ustedes. Debemos reconocer el esfuerzo y la dedicación de nuestro Ombudsman y de su equipo, atendiendo centenares de consultas, atendiendo personalmente muchas consultas de delegaciones de diferente tipo tanto de la parte social, particular, pero siempre la gente luego de ver esa disposición pública que se hizo entendió que era la solución de todos sus problemas. También debemos de destacar la tarea que tuvo recorriendo los 18 CCZ, que se reunió con los ediles locales y las juntas locales para explicar límites de la descentralización y hasta donde iba la defensoría del vecino”. **Edil Fernando Ripoll**

“Evidentemente hoy se ha manejado este concepto y lo quiero dejar para la reflexión: esa fuerte (exposición) pública que se hizo de entrada, derivó en tantas consultas que muchas veces terminó en que el equipo, (actuara como) una especie de gestoría o por lo menos de orientadores, (lo) que también está dentro del decreto, pero no es la función última del Defensor del Vecino”. **Edil Fernando Ripoll**

“La Junta Departamental tiene y va a recibir del Defensor del Vecino, en febrero su informe anual. Ahí se van hacer las valoraciones políticas que haya que hacer pero siempre desde nuestra perspectiva esta función que cumple hoy el Defensor del Vecino es sumamente importante y trascendente en la vida de todos los montevideanos. Tenemos un año de balance, donde muchas de consultas que se hicieron fueron para orientar a la gente”. **Edil Fernando Ripoll**

“Una de las preguntas que me planteaba a partir de lo que ha pasado en este año y de lo que se ha generado en este año, (es) qué Defensor del Vecino necesitan los montevideanos. Entonces para poder llegar al análisis (sobre el) Defensor del Vecino que necesitan los montevideanos, hay que retrotraerse

a lo que pasó y a la historia que todos y todas hemos vivido”. **Ed. Miriam Rodríguez**

“Este proceso empezó hace un año, que se designa el primer ciudadano, que también es un vecino, o sea que estamos hablando de un proceso reciente. Que todos tenemos cosas que aprender en este proceso tan reciente, como tenemos cosas que aprender un proceso que no es tan reciente y que es el proceso de la descentralización en Montevideo, pero creo que la tarea de todos es aportar a fortalecer y enriquecer ese proceso”. **Ed. Miriam Rodríguez**

“El Defensor del Vecino, que nosotros hemos podido compartir instancias de trabajo en estos meses en los cuales estoy en el Departamento, creo que es muy importante que pueda jugar un rol de articulador en el sentido más amplio de la palabra. No solamente entre el vecino y la Administración Municipal, sino entre los distintos intereses que se disputan en un mismo espacio territorial, diferentes tensiones que existen, que existen entre los vecinos, entre los problemas personales y entre los vecinos como problemas grupales”. **Ed. Miriam Rodríguez**

“El Defensor del Vecino ha recibido una demanda mucho más allá de las propias posibilidades de resolver, pero ha cumplido un rol de articulación o de poder poner en conocimiento al vecino y a la vecina que presenta la demanda o hasta a veces de tranquilizar que eso ya tiene un valor importante”. **Ed. Miriam Rodríguez**

“Dos cosas han movilizó a la Intendencia para mejor: una es lo que planteaba el Edil Ripoll, y que es el Presupuesto Participativo y la otra es el Defensor del Vecino, que la ha movilizó para poder generar respuestas en menor tiempo”. **Ed. Miriam Rodríguez**

“Creemos que el Defensor del Vecino tiene que garantizar el derecho a la información del vecino, que es parte de un derecho que tienen los vecinos y que es manejar la información, que tiene que poder compartirse y horizontalizarse para poder tomar decisiones y para poder conocer desde el presupuesto que se maneja, desde el presupuesto que se votó en la Junta Departamental para el poder hacer y para el poder definir”. **Ed. Miriam Rodríguez**

“Realmente con muchísimo gusto estoy aquí en este primer año de la Defensoría del Vecino, el gusto es primero porque he coincidido muchas veces con el Defensor del Vecino, hemos intercambiado ideas, somos instituciones en realidad la misma naturaleza jurídica, la naturaleza de

ombudsman, pero también estoy contento y satisfecho como vecino del departamento que lo soy". **Dr. Alvaro Garcé**

"...no existe todavía, y la vamos construyendo con mucho esfuerzo y con mucha dificultad, no existe una cultura ombudsman en Uruguay. Esa es una tarea que solo Fernando y yo, que el equipo de Fernando y el equipo del Comisionado sabemos, hasta qué punto es difícil pararse y posesionarse frente a la Administración." **Dr. Alvaro Garcé**

"Hoy se hablaba de la desconfianza. Muchas veces tiende a pensarse que a través de este tipo de instituciones se va a crear una especie de competencia -fuera del esquema institucional-, que se van a desplazar atribuciones y a partir de allí vienen los temores. Cuando ocurren esos temores puede pasar -y no ha ocurrido felizmente-, que la administración se cierre, y entonces la respuesta sea de rechazo". **Dr. Alvaro Garcé**

"Es necesario que en nuestro país se imponga definitivamente la cultura ombudsman porque esta es una de las formas de construir ciudadanía. Compartiendo el lema que aquí preside esta reunión ("Construyendo Ciudadanía"). **Dr. Alvaro Garcé**

"Como vecino, y en el cierre, que clase o qué tipo de defensoría aspiramos a tener?. Yo puedo decir, Fernando, en forma sincera a ti y a tu equipo, lo hago en público además, que como vecino estoy satisfecho de lo que ha sido este primer año de trabajo. Porque además, ya no como vecino, sino como colega Ombudsman, se lo difícil que es abrirse camino, lo difícil que es hacer que la institución sea conocida y que sea comprendido el exacto límite de las competencias". **Dr. Alvaro Garcé**

"Primero que nada yo quiero puntualizar que seguramente coincido con el Comisionado Garcé, en que este año de trabajo ha generado confianza, lo notamos a la hora de trabajar desde lo periodístico, pero creo que en el caso de esta Defensoría del Vecino la confianza esté en contradicción con la visibilidad". **Lic. María Inés Obaldía**

"Yo no tengo claro cuántos de los vecinos de Montevideo, tienen claro que hay un Defensor del Vecino -y lo pregunto en voz alta-, que está pensado, formateado y en todo caso bien dispuesto a recibirlo. Sí tengo claro que de ese grupo de personas que lo han consultado hay un altísimo número de personas que salieron satisfechas, que se sintieron atendidos, comprendidos y muchas veces vehiculizados en sus preocupaciones. Ahora bien, que el Defensor del Vecino forme parte de la vida cotidiana de los montevideanos, es algo que yo no veo tan claro, y Montevideo está claro que es medio país. Y

a la hora de la concreción de un defensor nacional es la mitad del camino que ya se ha transitado". **Lic. María Inés Obaldía**

"Así que creo que la confianza esta lograda, que es muy importante que con eso se esta trabajando, pero creo que hay todavía una dificultad de visibilidad que me parece, a la hora de las fortalezas y de las debilidades, una debilidad que se contrapone a eso que es un principio de despegue de una fortaleza".

Lic. María Inés Obaldía

"Por eso les digo que quizás cuando todavía no se haya hecho este informe público, porque no se ha hecho esta devolución definitiva, estemos en el momento justo y en el lugar indicado a la hora de retimonear, o en todo caso de pensar qué Defensor del Vecino queremos los montevideanos, porque capaz que es éste el que queremos, y en definitiva quizás éste sea, volviendo al lenguaje popular, una solución a la uruguayaya, de lo que es el Defensor del Vecino". **Lic. María Inés Obaldía**

"Eso creo que tiene que ver con un gran caldero que se generó previamente de alta temperatura que fue muy bien vehiculizado por esta Defensoría del Vecino. No hubieron mayores inconvenientes, no se generó una visibilidad pública que pudiera pensarse que el Defensor del Vecino estuviera sumándose, porque no porque los uruguayos pensamos siempre en segunda instancia, suspicacias sino estaba juntando un capital político, para por ejemplo mañana, poder reperfilarse, -perdón por la teoría-, como posible candidato a la Intendencia Municipal, u otro destino. En ese caso, en este año no hemos notado que eso se haya generado, no lo hemos vivido como periodista, ni tampoco hemos visto que el gobierno municipal, se lo haya reprochado. Ese creo que era uno de los miedos iniciales. Me da la sensación que ese es uno de los elementos que ha fomentado esta confianza que ha generado este Defensor del Vecino". **Lic. María Inés Obaldía**

"Ahora no sé si los montevideanos sienten que tienen alguien que los defienda. Creo que sienten que tienen alguien que los escucha, que los atiende y que los contienen, y en todo caso como decía recién otro de los integrantes de esta mesa, desde la autoridad, no como en mi caso, de alguna manera ha ejercido el rol de promotor, el rol de facilitador. Vieron que después de nuestras experiencias con facilitadores, es un vocablo que tratamos de usar bien poco y que además creo que tenemos que erradicar por un tiempo". **Lic. María Inés Obaldía**

"Montevideo en América Latina es de las ciudades más estudiadas desde el punto de vista de su opinión pública (...) Claramente Montevideo es en América Latina de las mejores ciudades en términos de la calidad de vida y

en términos de la percepción que los vecinos tienen sobre sus diferentes servicios urbanos y sus diferentes componentes”. **Soc. César Aguiar**

“Sin embargo hay un salto muy grande entre la (valoración de la) población total de la ciudad y cuando uno baja a nivel más detallado. Vamos a encontrar en cualquier encuesta una buena cantidad de personas que manifiestan su fuerte descontento con tal o cual aspecto puntual, por donde le pusieron el contenedor de la basura, por cómo está el pavimento cerca de su casa, por los problemas de contaminación ambiental en las zonas, etc. y como son datos muy locales esos datos no afectan la valoración general sobre la ciudad. Sin embargo tienen mucha envergadura y son muy relevantes para la gestión de la ciudad”. **Soc. César Aguiar**

“Mi impresión es que donde realmente faltan elementos de información es a nivel local y no a nivel del conjunto de la ciudad, y que a veces la imagen de una ciudad valorada con buena calidad de vida puede ocultar estos problemas de descontento o injusticia más localizados, que porcentualmente son minoritarios pero para la gente que los padece son muy relevantes”. **Soc. César Aguiar**

“Sabemos muy poco sobre cómo viven los montevideanos el vínculo con la ciudad y particularmente con las organizaciones estatales. Qué es para un montevideano la Junta Departamental? (...) Qué es para un montevideano ser vecino, como atributo personal y como atributo colectivo? Sabemos poco sobre eso.” **Soc. César Aguiar**

“Probablemente si existieran más diálogos, como el del día de hoy, entre la gente que hace este tipo de estudios (de opinión pública) que son organizaciones públicas y privadas,(...) aprovechando la cantidad de encuestas que se hacen todos los meses en Montevideo, se podrían sacar una serie de resultados espectaculares de atributos de evaluación de la ciudad. Seguramente tendríamos una mejor perspectiva para poder trabajar en la creación de esta cultura que creo que necesitamos”. **Soc. César Aguiar**

VII.3. PROYECCIÓN AL SEGUNDO PERÍODO DEL PLAN ESTRATÉGICO.

Bases para la planificación 2008

Según el cuadro comparativo presentado anteriormente, podemos observar que las metas previstas para dar cumplimiento a los objetivos del Plan Estratégico, cuentan con un buen nivel de desarrollo, pudiendo visualizar la necesidad de mejorar y profundizar algunas líneas estratégicas ya

comenzadas en su instrumentación, así como encontrar fehacientemente los recursos necesarios para comenzar y afianzar otras.

Desde esta lectura entonces, se perfilan algunas líneas de acción como prioritarias para el año 2008, vinculadas a dar el mayor nivel de cumplimiento posible de las metas fijadas en el Plan Estratégico. Las metas que requieren de vigilancia para lograr continuidad y mejora del nivel de cumplimiento, son principalmente las referidas a los Objetivos Generales 1 y 2, las que se encuentran en un grado de avance mayor:

- La definición de algunos roles específicos de quienes forman parte del equipo de la Defensoría del Vecino así como su formación y capacitación según necesidades específicas.
- La producción y análisis de información de temáticas específicas que aporten al mejoramiento de las políticas municipales y vinculación con gobierno municipal. En este tema se ha visualizado la necesidad de redimensionar la información producida, así como la gestión de reclamos que es la que la genera, en clave de derechos.
- La consolidación del Sistema de Información (SID)
- Planes de vinculación periódica con distintos actores municipales

La institucionalización de una nueva figura como es la del Defensor del Vecino, es un proceso que implica en sí mismo el descubrimiento, propuesta, implementación y evaluación, de una infinidad de procedimientos y metodologías que lentamente van consolidando y configurando una identidad y un modo de hacer, que requiere plazos que sobrepasan un primer año de gestión. Impelidos por una fuerte demanda de reclamos, que requirió desde el primer momento transitar por procedimientos aún a prueba y en diseño, insumió gran parte de la fuerza de trabajo de este período, con resultados que se informan en este documento.

Por esto creemos que los logros y avances constatados en lo referente a estos dos primeros objetivos generales, son el fruto de un gran esfuerzo de un equipo que también debió conformarse y encontrar un marco referencial común, punto de partida que hace posible cualquier otro proceso que forma parte de esa institucionalización. En este proceso el rol del Defensor del Vecino es sustancial como punto de partida y también de encuentro, de todos los caminos que se hacen y rehacen en esta construcción.

El cumplimiento del tercer objetivo general *"Desarrollar una línea de Promoción y Educación en Derechos Ciudadanos, en Coordinación con*

diversos actores públicos y privados, vinculados a la defensa de Derechos", será el principal desafío para el año 2008.

Existen dos metas en las que ha habido avances sustanciales en lo referente a este objetivo. Una de ellas es la que propone *"generar espacios de coordinación y mediación interinstitucional, tanto a nivel público como privado, académico, empresarial y de las organizaciones sociales (Mesas de Diálogo)"* del segundo objetivo específico.

Se han desarrollado varias experiencias de instalación de Mesas de Diálogo, en las que la diversidad de actores vinculantes está determinada por la problemática específica y quienes se relacionan con las soluciones posibles. Unas con más permanencia que otras, han permitido espacios de encuentro sin antecedentes a veces en cada situación, y es para la Defensoría del Vecino una herramienta de relevancia en tanto profundiza las posibilidades de análisis y resolución de la problemática que trate.

El otro avance hacia el cumplimiento de este objetivo general, es la *"coordinación de esfuerzos interinstitucionales con diversos organismos públicos y privados, nacionales o internacionales tendientes a fortalecer la institucionalidad y la legislación nacional y departamental, vinculada a la prevención, educación y garantía de los derechos humanos"*. Creemos que contamos con logros claros en esta meta, pero será igualmente necesario a lo largo del año 2008 consolidar así como crecer en nuevas coordinaciones y convenios.

A partir de la priorización de los dos primeros objetivos generales, las metas que se han visto más demoradas, dentro de este tercer objetivo, son las que deberán ser punto fuerte de la gestión del segundo año de la defensoría, y que están relacionadas con la consolidación del Área de Promoción y Educación en Derechos Ciudadanos.

En este marco, el 2007 permitió constatar el interés inicial de algunas líneas por medio de experiencias piloto como lo fue el trabajo de taller en una escuela, y el acercamiento tanto a bibliografía específica como a organizaciones públicas y privadas vinculadas con las temáticas planteadas de interés por la Defensoría del Vecino. Estas son: niñez y adolescencia, medio ambiente, participación ciudadana, y fue incorporando gradualmente los derechos de las mujeres.

Si bien la mayor parte de la carga horaria y esfuerzos de la Defensoría, hubo que dirigirlos al Área Jurídica y de Gestión de Reclamos, lo que está argumentando y fundamentado en este informe, será necesaria una reorganización de los recursos en vías de avanzar en el diseño y

consolidación de la promoción y formación en derechos ciudadanos, más allá de lo que lleva de esto implícito la atención de reclamos.

Deberá priorizarse entonces, el diseño de las líneas estratégicas pertinentes (formulación de programas y recursos) en "Promoción y educación en derechos ciudadanos", en los programas:

- Niños, niñas y adolescentes
- Hábitat y Medio Ambiente
- Participación Ciudadana
- Derechos Ciudadanos de las Mujeres

VIII. PRESUPUESTO.

En relación al presupuesto global de la Defensoría del Vecino, cabe destacar que el mismo tiene tres componentes:

1.- Aporte de la Junta Departamental de Montevideo, siendo un rubro en el presupuesto global de la misma.

A.- \$ uruguayos 120.000, (ciento veinte mil) mensuales y se aplica en honorarios de una profesional (Lic. Comunicación), extensiones horarias de los funcionarios en comisión y el salario del Defensor del Vecino.

B.- Pagos de tarifas de servicios públicos y gastos de insumos de oficina y limpieza de las oficinas.

En relación a esta partida fijada por Resolución N° 9342, de la JDM, la misma es absorbida totalmente por las imputación descriptas más arriba, por lo tanto la Defensoría del Vecino no cuenta con recursos adicionales para la ejecución de cualquier otra acción que no sea el pago de honorarios. La imputación del 100% de las extensiones horarias de los funcionarios en comisión a la partida del Defensor del Vecino, impide atender demandas puntuales que surgen como consecuencia de reclamos que requieren ser investigados con recursos específicos, hoy no se cuenta con esa posibilidad

2.- *El aporte de la Intendencia Municipal de Montevideo*, en los salarios de los cuatro funcionarios en comisión

3.- *Aportes de la cooperación internacional:*

- Banco Mundial – Donación para el desarrollo del Sistema de Información.
- Fundación AVINA – Apoyo a la participación en la XII Asamblea y Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. (Defensor del Vecino).-
- AECI – Apoyo a la participación en la XII Asamblea y Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. (Asesora)

Durante este período, se han realizado gestiones frente a distintos organismos internacionales, obteniendo las siguientes financiaciones:

✓ Con el Banco Mundial, se logró un apoyo financiero para cubrir el 78 % del costo total del desarrollo del Sistema de Información de la Defensoría, programa informático que permite la sistematización y procesamiento de la información generada.

✓ Con Fundación AVINA, el apoyo del 100% de la participación en el XII Congreso Anual de la FIO, y organización del Evento del 1er. Aniversario de la Defensoría.

✓ Con la Agencia Española de Cooperación Internacional, el 100% de la participación en la reunión de la Red de Defensorías de las Mujeres, en el marco del XII Congreso Anual de la FIO.

Se instituye el "DEFENSOR DEL VECINO"

LA JUNTA DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO

DECRETA:

Artículo 1°.- Institúyase el 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.

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.

Artículo 3°.- Su titular será designado por la Junta Departamental, requiriéndose el voto conforme de 2/3 (dos tercios) de sus miembros, previo cumplimiento de los actos preparatorios que se establecen en el artículo 6°.

Cumplirá sus funciones durante un período de 6 (seis) años, el que podrá prorrogarse por un período de 3 (tres) años más, no pudiendo ser reelecto, requiriéndose el mismo quórum que para su designación.

El Defensor del Vecino permanecerá en su cargo hasta que se efectivice la nueva designación.

Artículo 4°.- La Junta Departamental podrá cesarlo anticipadamente en caso de notoria negligencia, de grave irregularidad en el desempeño de sus funciones o de pérdida de las condiciones morales exigidas, con la misma mayoría requerida para su designación y en sesión pública en la que el imputado podrá ejercer su defensa.

La condena por delito, determinará en todo caso su cese automático.

Producida la vacancia definitiva por cualquier causal, incluso muerte o enfermedad del titular, la Junta Departamental deberá designar su sustituto dentro de los 90 (noventa) días siguientes de acuerdo al procedimiento previsto en el artículo 6°.

En caso de vacancia temporaria, el Defensor del Vecino propondrá a la Junta Departamental la designación de un Defensor Interino, requiriéndose para la misma, la anuencia otorgada por mayoría simple de sus integrantes.

Artículo 5°.- Para ser designado Defensor del Vecino se requerirá:

- a) ser ciudadano natural o legal con diez años de ejercicio y estar en el goce de sus derechos cívicos;
- b) tener residencia por más de tres años en el departamento y habitar efectivamente en él;
- c) ser mayor de 30 años de edad;
- d) tener reconocidas condiciones morales;
- e) poseer conocimientos prácticos de la Administración;

Artículo 6°.- La Junta Departamental, dentro de los 60 (sesenta) días de promulgado el presente Decreto, formará una Comisión integrada por siete miembros de todos los Partidos Políticos con representación en aquélla, con el cometido de formular las propuestas de candidatos, según el siguiente procedimiento:

- a) dentro de los 10 (diez) días siguientes a la constitución de la Comisión, los miembros de la Junta Departamental podrán proponer, en forma fundada, pre-candidatos a la designación.
- b) dentro de los 30 (treinta) días siguientes la Comisión invitará a representantes de organizaciones sociales y vecinales y a personalidades destacadas del Departamento, para recabar su opinión sobre los pre-candidatos. Estas sesiones y las informaciones recibidas serán estrictamente reservadas.
- c) en el término de los siguientes 15 (quince) días la Comisión procederá a elevar a decisión de la Junta Departamental una nómina de hasta 6 (seis) candidatos que hayan recibido al menos 5 (cinco) votos conformes.

Dentro del plazo de 60 (sesenta) días siguientes, la Junta seleccionará el candidato, de entre los propuestos por la Comisión. Por razones debidamente fundadas, podrá apartarse de la referida nómina.

Artículo 7°.- El Defensor del Vecino no recibirá instrucciones de ninguna autoridad, debiendo desempeñar sus funciones con la más amplia autonomía técnica, objetividad y neutralidad.

Su cargo será incompatible con cualquier función que menoscabe la independencia en el ejercicio de sus funciones. No podrá ejercer otro cargo público excepto la docencia, ni realizar actividad político-partidaria cualquiera sea su naturaleza con excepción del voto.

Artículo 8°.- El ámbito orgánico de competencia de la actuación del Defensor del Vecino está constituido por todos los servicios que cumpla el Gobierno Departamental, por prestación directa o indirecta, cualquiera sea la naturaleza jurídica de la misma. Dicho ámbito no comprenderá las cuestiones atinentes a la relación funcional entre los órganos del Gobierno Departamental y sus funcionarios.

Asimismo intervendrá en situaciones aún ajenas a la actuación municipal que afecten los derechos humanos de los ciudadanos del Departamento, en el marco de las atribuciones establecidas en el Artículo 14°.

Las Juntas Locales y los Concejos Vecinales serán ámbito de competencia del Defensor del Vecino sin perjuicio de las instancias previstas dentro de las funciones de los mismos. Cualquier trámite, denuncia o investigación, que se encuentre dentro de las competencias de las Juntas Locales y los Concejos Vecinales, será puesta en conocimiento de los mismos por el Defensor del Vecino, a sus efectos. En tales casos las Juntas Locales y los Concejos Vecinales, si lo entienden de su competencia, tomarán las medidas que entiendan pertinentes sin perjuicio de las acciones que realice el Defensor del Vecino. (Decreto Marco N° 28.119 y art. 57 de la Ley 9.515).

Artículo 9°.- Todas las dependencias del Gobierno Departamental deberán auxiliar y colaborar con el Defensor del Vecino en el desarrollo de su gestión.

Artículo 10°.- El Defensor del Vecino podrá actuar de oficio o a petición de parte interesada.

Toda persona física o jurídica interesada, podrá presentar su queja o denuncia ante el Defensor del Vecino en forma fundada.

Artículo 11°.- La presentación de una queja ante el Defensor del Vecino, o su desestimación por éste, no implicará la pérdida del derecho a comparecer ante cualquier autoridad administrativa o jurisdiccional, promoviendo las peticiones, acciones, quejas, excepciones o recursos previstos en la Constitución y las Leyes de la República.

Tampoco obstará la presentación de la queja ante las Juntas Locales y Concejos Vecinales, si ello pudiera corresponder dentro de su competencia.

El Defensor del Vecino se abstendrá de intervenir en los asuntos pendientes de resolución o resueltos por el Poder Judicial o el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 12°.- Las denuncias y quejas deberán ser presentadas en forma personal, no anónima, garantizándose al denunciante o quejoso la reserva de identidad.

Podrán formularse por escrito o verbalmente ante la oficina, en cuyo caso el funcionario receptor deberá labrar acta circunstanciada. No se requerirá asistencia ni firma letrada.

Artículo 13°.- El Defensor del Vecino entrevistará al denunciante o quejoso, y no admitirá las reclamaciones infundadas. Asimismo, aconsejará u orientará sobre la vía o trámite pertinente que pueda satisfacer de manera idónea y con la mayor rapidez, la solución al problema planteado.

La orientación sobre la vía o trámite que pueda satisfacer la denuncia o queja del vecino deberá contemplar, en todos los casos, las vías previstas en el sistema de descentralización de Montevideo.

Artículo 14°.- Son atribuciones del Defensor del Vecino:

- 1) Solicitar informaciones y formular recomendaciones o sugerencias tendientes a las correcciones que a su juicio fueren pertinentes respecto del cumplimiento de los servicios, así como de los trámites y aplicación de normas y reglamentaciones.
- 2) Realizar visitas a las distintas dependencias del Gobierno Departamental, debiendo anunciarlas a la autoridad correspondiente con anticipación. Cuando se tratare de una denuncia grave y urgente, podrá realizarla sin previo aviso, fundando por escrito la motivación de la medida.
- 3) Atender los reclamos referentes a los derechos humanos de los ciudadanos del Departamento, en especial los vinculados a la protección del medio ambiente, al consumidor, así como intervenir en toda denuncia que se le formule sobre situaciones de discriminación en cualquiera de sus modalidades.
- 4) Preparar y promover los estudios e informes que considere convenientes para un mejor desempeño de sus funciones.
- 5) Llevar el registro de todas las denuncias y quejas que le fueren presentadas así como de las comunicaciones recibidas sobre el resultado de aquéllas.

6) Elaborar estadísticas, a fin de informar a la Junta Departamental sobre las quejas y denuncias recibidas por el funcionamiento de cada servicio y sobre los resultados que su gestión obtuvo respecto de las mismas.

En todos los casos que las quejas y denuncias refieran a las Juntas Locales y/o Concejos Vecinales el informe de los resultados de su gestión respecto a las mismas, así como las recomendaciones que de dicha gestión surjan, serán informadas a cada Junta Local y Concejo Vecinal correspondiente, con el fin de promover junto a los mismos la mejora de los servicios municipales en su jurisdicción. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el Art. 8° inc.3ro. del presente Decreto.

7) Promover las acciones judiciales pertinentes en representación de intereses generales afectados, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 42 del Código General del Proceso.

8) Establecer una recíproca relación de cooperación con organismos públicos, Defensorías Letradas, Organizaciones No Gubernamentales y otras análogas con fines de asesoramiento y promoción.

9) Ejercer el derecho de petición previsto en el Artículo 30 de la Constitución de la República ante todos y cualesquiera autoridades públicas cuando existan situaciones que comprometan seriamente derechos humanos de los ciudadanos del Departamento.

10) Elaborar y presentar ante las autoridades correspondientes propuestas normativas, legislativas o reglamentarias.

11) Hacer públicos sus informes cuando lo considere oportuno.

Artículo 15°.- El Defensor del Vecino rendirá anualmente un informe ante la Junta Departamental.

En dicho documento se deberán mencionar las situaciones originadas en quejas que a su juicio no hubieren sido adecuadamente atendidas, así como las recomendaciones y sugerencias formuladas a las autoridades administrativas, pudiendo contener recomendaciones de carácter general.

Dicho informe se hará público y deberá tener la más amplia difusión.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconseje, podrá brindar un informe extraordinario al Plenario, o elevar los antecedentes al Presidente de la Junta, a los efectos de que el órgano ejerza los poderes de contralor de su competencia.

Sin perjuicio de lo establecido en los incisos anteriores, la Junta Departamental y/o la Comisión de Desconcentración, Descentralización y Participación Vecinal de la misma, podrán solicitar informes al Defensor del Vecino, cuando lo estime procedente.

Artículo 16°.- El Defensor del Vecino no podrá modificar ni anular los actos y resoluciones de la Administración, ni imponer sanciones ni otorgar indemnizaciones. Podrá sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de los actos o resoluciones.

Artículo 17°.- Tratándose de servicios de la Intendencia Municipal de Montevideo se comunicará con las jerarquías pertinentes, en el caso de las Juntas Locales y/o Concejo Vecinal el Defensor del Vecino establecerá comunicación con el Presidente correspondiente.

Artículo 18°.- El Defensor del Vecino concertará con las Juntas Locales y Concejos Vecinales sobre la gestión de los planteos que estos organismos formulen y las modalidades de atención a las demandas de los vecinos.

Artículo 19°.- La Junta Departamental, a propuesta nominativa del Defensor del Vecino, adscribirá a su servicio directo, el personal necesario para el funcionamiento de la oficina.

En casos debidamente fundados, el Defensor del Vecino podrá ordenar que los funcionarios tomen a su cargo entrevistas a los reclamantes.

Artículo 20°.- La dotación del Defensor del Vecino será fijada por la Junta Departamental que establecerá la partida para gastos de funcionamiento, formando parte aquélla y ésta de su presupuesto.

Artículo 21°.- Nada de las disposiciones establecidas en el presente decreto podrá entenderse como limitaciones a las potestades de las Juntas Locales y los Concejos Vecinales, establecidos en los decretos de descentralización correspondientes.

Artículo 22°.- Comuníquese.

SALA DE SESIONES DE LA JUNTA DEPARTAMENTAL DE MONTEVIDEO, A LOS DIECIOCHO DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL TRES.

EDUARDO BRENTA

Presidente

Anexo 2.

PROTOCOLO – REGLAMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

Visto: la facultad otorgada al Defensor del Vecino por el num. 1 del art. 14 del decreto No. 30.592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución No. 551.103 de 29/12/2003;

RESULTANDO: 1) que la misma consiste en la posibilidad de solicitar informaciones y formular recomendaciones o sugerencias tendientes a las correcciones que a su juicio fueren pertinentes respecto del cumplimiento de los servicios, así como de los trámites y aplicación de normas y reglamentaciones.

2) que dentro de ese marco, la Defensoría ha instrumentado una serie de procedimientos relativos a la gestión de los reclamos que se presentan, surgiendo la necesidad de ir adecuándolos para hacer efectiva la facultad antes mencionada de modo eficaz y eficiente.

3) que en ese sentido, se ha acordado con la Secretaría General lo relativo a la expedición de copias de actuaciones o expedientes, cuando la Defensoría estime que es necesario contar con los antecedentes administrativos del caso para la instrucción de la etapa indagatoria, estableciéndose un mecanismo ágil y directo.

4) que la Defensoría ha privilegiado la resolución de casos a través del diálogo y el trabajo conjunto con el Gobierno Departamental, reservando la formulación de recomendaciones como última medida en la búsqueda de soluciones.

5) que sin perjuicio de lo expuesto, el Defensor del Vecino de Montevideo ha formulado una serie de recomendaciones a la IMM con destino a diversas reparticiones de la misma.

6) que a la fecha varias de ellas no han sido respondidas, a pesar de haber transcurrido un plazo prudencial desde su presentación ante la IMM.

7) que en base a la experiencia recogida y en procura de una mejora de la gestión de la Defensoría, se estima pertinente redefinir los procedimientos de presentación de sus recomendaciones, determinando distintas instancias y plazos a cumplir, para cada una de ellas, que permitan un seguimiento adecuado de las mismas.

CONSIDERANDO: 1) que el art. 9 del decreto 30592 establece que todas las dependencias del Gobierno Departamental deberán auxiliar y colaborar con el Defensor del Vecino en su gestión.

2) Que la resolución N°4330/06 de 30/10/20076 por la cual el Intendente de Montevideo toma conocimiento de la designación del Defensor del

Vecino, recoge lo dispuesto por el decreto departamental respecto a la colaboración de todas las dependencias municipales en el desarrollo de su gestión

2) que el art. 15 de la norma citada establece que en el informe anual que el Defensor del Vecino debe rendir ante la Junta Departamental se deberán mencionar las situaciones originadas en quejas que a su juicio no hubieren sido adecuadamente atendidas, así como las recomendaciones y sugerencias formuladas a las autoridades administrativas, pudiendo contener recomendaciones de carácter general.

3) que en atención a lo expuesto, la Defensoría dictará una resolución interna a fin de redefinir sus procedimientos de formulación de recomendaciones ante las autoridades de la Intendencia, delineando las distintas estrategias a seguir, poniéndolas en conocimiento de las autoridades del Gobierno Departamental y de los vecinos montevideanos.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Las recomendaciones que se efectúen a las respectivas autoridades de la Intendencia establecerán un plazo máximo de hasta 30 días de espera para que la Intendencia ejecute la medida sugerida o para que comunique a la Defensoría la respuesta fundada sobre la misma. Dentro de este límite, se podrá acordar con la autoridad municipal respectiva un nuevo plazo, en cada caso, según la complejidad que revista la situación.

2º.- Una vez recibida la respuesta fundada de la Intendencia, la Defensoría podrá dar por satisfactoria la misma y archivar el reclamo, con comunicación al interesado.

3º.- En caso de no respuesta, respuesta considerada infundada o respuesta negativa por parte de la autoridad respectiva, el Defensor del Vecino podrá decidir reiterar la recomendación al superior jerárquico inmediato de la autoridad correspondiente.

4º.- Cumplidas todas las instancias jerárquicas correspondientes, de mantenerse la negativa o la falta de respuesta, se incluirá el asunto en un capítulo específico del informe anual a presentar ante la Junta Departamental de Montevideo, acorde a lo previsto en el art. 15 del Decreto No. 30592.

5º.- Comuníquese a la Junta Departamental, al Sr. Intendente Municipal y a la Secretaría General, solicitándole comunicar a todos sus Departamentos, Divisiones, y Juntas Locales

En la etapa indagatoria que se lleva a cabo en esta Defensoría del Vecino, una vez que se presenta el reclamo por parte del vecino, frecuentemente es necesario contar con copias de expedientes municipales. Esta posibilidad está prevista en el Artículo 14 num. 1) del decreto 30592. Asimismo, el art. 9 del mencionado decreto establece que todas las dependencias del Gobierno Departamental deberán auxiliar y colaborar con el Defensor del Vecino en el desarrollo de su gestión. Esto es recogido por resolución municipal N° 4330/06 de 30/10/2006.

En la búsqueda de mejores mecanismos de coordinación con la IMM y a los efectos de agilizar trámites, se propone acordar el siguiente procedimiento:

- 1) Se comunique a las distintas dependencias municipales que el Defensor del Vecino se encuentra habilitado a solicitar copia de los expedientes (en trámite o archivados), siempre que los mismos no tengan el carácter de reservados.
- 2) La solicitud será formulada vía fax o correo electrónico.
- 3) La Defensoría repondrá las hojas que sean necesarias para el fotocopiado del expediente.
- 4) La expedición de la copia se hará dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles desde su solicitud.
- 5) La dependencia municipal registrará la solicitud y el retiro de las copias por parte de la Defensoría.
- 6) El retiro de las copias será realizado por un funcionario o funcionaria de la Defensoría del Vecino debidamente documentado. A estos efectos, se proporcionan los datos de los/as funcionarios/as que además del Defensor del Vecino Ps. Soc. Fernando Rodríguez, CI. 3.123.668-2 quedarán habilitados/as a tal fin.

Mtra. Rosana De Boni, CI. 1.645.582-5
As. Soc. Elena Goirienda, CI 3.126.697-6
As. Soc. Alejandro Casas, CI 1.722.045-3
Dra. Laura Guinovart, CI 1.276.194-3
Srta. Fabiana Solsona, CI 3.913.798-3
Srta. Marianela Fernández, CI 4.074.658-5

Recomendación N° 1

Montevideo, 26 de abril de 2007

***Directora Dpto. Planificación Territorial
Arq. Cristina Pastro***

Según la coordinación que realizamos telefónicamente, le remitimos la solicitud que recibimos de parte del Sr. xxxxx, y que figura en Expediente N° 7542-000180-07 respecto a las comunicaciones por cambio de numeración de su domicilio.

El Sr. xxxxx plantea algunos desacuerdos de tal gestión, pero nos interesa enfatizar en lo que creemos que es una posibilidad para la Intendencia Municipal de responder favorablemente a una solicitud, en este caso, de un contribuyente. Además de la constancia que se entrega a quienes, por disposición municipal, le es cambiada la numeración de su domicilio, esta Defensoría encuentra de recibo la solicitud de que la IMM gestione una publicación ante el Diario Oficial, facilitando así los innumerables trámites que frente a distintas empresas, instituciones estatales y sociedad civil en general, los contribuyentes deben realizar en una situación como la planteada.

En síntesis, el Defensor del Vecino recomienda:

- 1) *Publicar en el Diario Oficial y comunicar a las empresas estatales prestadoras de servicios (UTE, OSE, ANTEL, etc), el cambio de numeración de domicilio del Sr. xxxxxxxx, pasando a ser su nueva numeración: **xxxxxxxxx.***
- 2) *Adoptar este mecanismo de comunicación cuando se den situaciones similares con contribuyentes de Montevideo.*

Quedando a sus órdenes, le saluda cordialmente,

RECOMENDACIÓN Nº 2

Montevideo, 9 de mayo de 2007

VISTO: el reclamo Nº 645 presentado a esta Defensoría que hace relación a la industria ubicada en Cn. Colman 4953 por las condiciones antirreglamentarias de funcionamiento y los perjuicios que ocasiona a los vecinos .

RESULTANDO: 1) que por expediente 4112-004116-06 se constataron las condiciones antirreglamentarias aludidas, existiendo coincidencia en los diversos informes profesionales respecto a que las mismas ameritan la clausura del establecimiento sin más dilaciones.

2) que el 24 de mayo próximo vence el plazo de 20 días otorgado por la División Espacios Públicos, Hábitat y Edificaciones para realizar aclaraciones respecto a la disposición final de residuos y la presentación del permiso autorizando las instalaciones sanitarias.

3) que los perjuicios a los vecinos continúan sucediéndose.

CONSIDERANDO: que en virtud de lo expuesto, y al amparo de lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/20, el Defensor del Vecino de Montevideo estima pertinente recomendar a la División Espacios Públicos, Hábitat y Edificaciones a proceder a la clausura del establecimiento de que se trata, acorde a los informes técnicos emitidos en el expediente mencionado.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar a la División Espacios Públicos, Hábitat y Edificaciones a proceder a la clausura del establecimiento ubicado en Cn. Colman 4953, acorde a los informes técnicos emitidos en el expediente 4112- -004116-06.

2º.- Comunicar a la reclamante y a la Pro-Secretaría General , a los Departamentos de Acondicionamiento Urbano, Desarrollo Ambiental y de Descentralización, Divisiones Espacios Públicos, Hábitat y Edificaciones y Región Oeste, Servicio Centro Comunal Zonal 12.

RECOMENDACIÓN Nº 3

Montevideo, 14 de mayo de 2007

VISTO: el reclamo Nº 321 presentado ante esta Defensoría referido a la situación del árbol 7556 ubicado frente al Nº 1719 de la calle Defensa.

RESULTANDO: 1) que las raíces de dicho árbol han roto el saneamiento interno y externo del citado edificio, la vereda y fachada del inmueble, presentando además movimientos.

2) que el hecho fue denunciado por el vecino frentista ante el CCZ 2 según reclamo Nº 20857 el 7 de mayo de 2004, encontrándose en situación de distribución desde el mes de julio de 2004.

CONSIDERANDO: 1) que dada la urgencia de la situación y el tiempo transcurrido desde el inicio del reclamo, se realizaron por parte de esta Defensoría gestiones con la Ing. xxxxxx (en cuyo poder obra el pedido de referencia), resultando totalmente infructuosas las gestiones realizadas.

2) que en consecuencia y en virtud de lo dispuesto por el num. 1 del art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo el 18/12/2003, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/2003, se estima pertinente proceder a recomendar a la División Espacios Públicos, Hábitat y Edificaciones que instrumente la intervención urgente y necesaria en el árbol de que se trata, a fin de detener los perjuicios que ocasiona el mismo al inmueble de referencia.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar a la División Espacios Públicos, Hábitat y Edificaciones que instrumente la intervención urgente y necesaria en el árbol 7556 ubicado frente al Nº 1719 de la calle Defensa, que permita detener los perjuicios que se ocasiona al inmueble referido.

2º.- Solicitar a la mencionada División se remita a esta Defensoría la información sobre las medidas que se adopten respecto a la situación que se plantea en esta resolución.

3º.- Comunicar al interesado y remitir copia a la Pro-Secretaría General, a los Departamentos de Descentralización y de Acondicionamiento Urbano, a las Divisiones Espacios Públicos, Hábitat y Edificaciones y Región Centro.

RECOMENDACIÓN Nº 4

Montevideo, 13 de julio de 2007

VISTO: el reclamo Nº 234 presentado a esta Defensoría que hace relación a la revisión del valor imponible del inmueble padrón Nº 129.100/001 realizada por el Servicio de Catastro y Avalúo.

RESULTANDO: 1) que surge del expediente 2250-016563-05 que ante la solicitud de los propietarios del inmueble el Servicio de Catastro y Avalúo procedió a modificar la tasación del bien de referencia, estableciendo la vigencia de la nueva tasación a partir del año 2005, significando una disminución del 50% aproximadamente del valor anteriormente establecido.

2) que ante el planteo de los propietarios respecto a fijar la retroactividad de la modificación desde el 2001 el citado Servicio indicó que la Dirección Nacional de Catastro informó que la caracterización del inmueble era la misma del 2005, no existiendo otra evidencia sobre cómo se encontraba el inmueble en el ejercicio 2001

3) que desde el año 2001 el inmueble de referencia registra deuda por concepto de contribución inmobiliaria.

CONSIDERANDO: 1) que analizada la situación planteada por la reclamante, esta Defensoría se permite señalar:

- a) Que la considerable magnitud del error padecido en la tasación del bien inmueble constatada por informe técnico municipal y la deuda generada por contribución inmobiliaria desde el 2001 por dicho inmueble justifican una reconsideración de la vigencia del reconocimiento del valor correcto de tasación
- b) Que por tal motivo deberían extremarse las medidas tendientes a recabar mayores indicios sobre las condiciones del inmueble (inspecciones técnicas, permiso de construcción etc.) anteriores a la fecha de vigencia establecida por el Servicio de Catastro y Avalúo.
- c) Que el reconocimiento de retroactividad en casos de error en la tasación debería considerarse de igual forma y con iguales criterios cuando este es a favor de la Administración como cuando lo es a favor del contribuyente, por razones de justicia y equidad.

2) que en virtud de lo expuesto, y al amparo de lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/20, la Defensoría estima pertinente recomendar al Departamento de Planificación revisar la retroactividad de la vigencia de la modificación en la tasación de que se trata.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar al Departamento de Planificación la revisión de la retroactividad de la modificación de la tasación del inmueble padrón N° 129.100/001 efectuada por el Servicio de Catastro y Avalúo.

2º.- Comunicar a la interesada y a la Secretaría General y a la Pro-Secretaría General y al Departamento de Planificación .

RECOMENDACIÓN N° 5

Montevideo, 7 de agosto de 2007

VISTO: el reclamo N° 709 presentado a esta Defensoría que hace relación a la gestión realizada respecto al convenio N° 2398623 cta. 524344 suscrito por el Sr. xxxxx por la deuda por concepto de contribución inmobiliaria y tributos de un inmueble sito en xxxxxxx, Padrón N° 151821.

RESULTANDO: 1) que el reclamante fue notificado de la aprobación del convenio el 20 de enero de 2006 manifestando que no le fue posible efectivizar el pago por el conflicto de los trabajadores del Servicio de Gestión de Contribuyentes.

2) que al momento de suscribir efectivamente el convenio el 24 de mayo de 2006 se incrementa la suma adeuda por concepto de intereses generados en el lapso que se mantuvo el conflicto

3) que la Dirección del Servicio de Gestión de Contribuyentes informa que las cuentas que se encontraban amparadas por el Decreto N° 31413 como la correspondiente al reclamante no fueron comprendidas en lo dispuesto por resolución N° 793/06 , habiéndose respetado el hecho de que se acogieran en fecha para abonar un régimen especial.

CONSIDERANDO: 1) que la resolución N° 493/06 dictada por la Intendente Municipal de Montevideo (i) el 31/1/06 (resolución a la que se haría alusión por parte del Servicio de Gestión de Contribuyentes) dispuso que las deudas por concepto de tributos y precios radicadas en el Servicio de Gestión de Contribuyentes se mantendrían con los montos correspondientes a multas y recargos por mora, vigentes al 9 de enero de 2006 y hasta 30 días contados a partir del levantamiento de las medidas gremiales, para aquellos contribuyentes que realicen convenios de pago durante dicho período.

2) que como surge de lo precedentemente expuesto, la mencionada resolución se aplica a todas las deudas por concepto de tributos y precios sin discriminación de tipo alguno.

3) que en virtud de lo expuesto, y de acuerdo a lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto N° 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución N° 551.103 de 29/12/2003, el Defensor del Vecino de Montevideo estima pertinente recomendar al Departamento de Recursos Financieros que ampare al Sr. xxxx en lo dispuesto por resolución N° 493/06, eliminando los intereses generados durante el plazo contemplado en dicha disposición

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar al Departamento de Recursos Financieros que proceda a amparar al Sr. xxxxxx en lo dispuesto por resolución N° 493/06, de fecha 31/1/2006 eliminando los intereses generados durante el plazo contemplado en dicha disposición, (convenio N° 2398623, cta. 524344), por la deuda por concepto de contribución inmobiliaria y tributos del inmueble sito en xxxxxxxx, Padrón N° 151821.

2º.- Comunicar al reclamante, a la Secretaría General, a la Pro-Secretaría General y al Departamento de Recursos Financieros.

RECOMENDACIÓN N° 6

Montevideo, 7 de agosto de 2007

VISTO: el reclamo N° 613 presentado a esta Defensoría que hace relación al certificado del Registro de Gravámenes de Bienes Muebles N° 32.577 N° Recibo 2909698, expedido por la IMM con fecha 1/9/2004, para el vehículo padrón N° 393927, matrícula N° 65657.

RESULTANDO: 1) que surgen del citado certificado deudas por el monto de \$ 17.285,62.

2) que el citado vehículo fue adquirido en remate el 17/11/2004 por el Sr. xxxxxx.

3) que del informe de deuda expedido el 28/3/2005 surgen deudas por un total de \$ 47.945,97 que debieron explicitarse en el certificado de marras

4) que el Servicio de Gestión de Contribuyentes informa que el certificado de gravámenes fue expedido correctamente, resultando inoponible a la IMM al corresponder a una antigüedad mayor a los treinta días de la realización del negocio, por lo tanto no ampara al adquirente en cuanto a su responsabilidad solidaria por los adeudos anteriores (dec. 30094 art. 30), y que de haberse solicitado dentro de los treinta días anteriores al remate se hubiera obtenido la información completa

5) que el Servicio de Ingresos Vehiculares informa que todos los vehículos que poseen chapas no vigentes (anterior al 2002) generan por sistema una citación que no permite visualizar la deuda posterior al 2003, siendo posible visualizarla una vez levantada, lo que ocurrió en el sub-caso el 23/9/04, habilitándose a partir de ese día a visualizar la deuda actualizada.

CONSIDERANDO: 1) que analizada la situación planteada por el reclamante, esta Defensoría se permite señalar:

- d) que si el certificado hubiera sido correcto como se indica por el Servicio de Gestión de Contribuyentes la deuda total tendría que ser de \$ 17.285,62.
- e) Que si tal como surge posteriormente la deuda total ascendía en realidad a \$ 47.945,97 el certificado expedido no coincide con la realidad y en consecuencia, es inválido
- f) Que por lo tanto en lugar de hablarse de eficacia debería hablarse de validez del documento que de acuerdo a las condiciones en que fue expedido no cumple con el objetivo para el cual fue creado (art. 50 Decreto 29434).
- g) Además debe tenerse en cuenta que el certificado no contiene elementos que alerten al ciudadano de la posible existencia de otras deudas por la situación de no haberse realizado el cambio de chapas.
- h) Que resulta claro el perjuicio que ocasiona en un comprador la expedición de un certificado en las condiciones que lo fue el que nos ocupa.

2) que razones de justicia justificarían liberar al mismo de la solidaridad respecto a la parte de la deuda no informada por el certificado en cuestión, a pesar de haber éste reconocido la deuda suscribiendo un convenio por el monto total (a efectos de poder concluir en tiempo con los trámites de sustitución del transporte escolar) y proceder al cobro con el deudor original.

3) que en virtud de lo expuesto, y al amparo de lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto N° 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución N° 551.103 de 29/12/20, la Defensoría estima pertinente recomendar al Departamento de Recursos Financieros a proceder a exonerar al Sr. xxxxxx de su responsabilidad solidaria sobre el monto de la deuda que no consta en el certificado expedido , procediéndose a restituir lo abonado

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar al Departamento de Recursos Financieros a proceder a liberar al Sr. xxxxxx de su responsabilidad solidaria sobre el monto de la deuda del vehículo marca ASIA MOTORS padrón N° 393927, que no surge del certificado de Registro

de Gravámenes de Bienes Muebles N° Gravamen 32577, expedido el 1/9/06, con restitución de lo abonado por el mismo por ese concepto.

2º.- Comunicar al interesado y a la Secretaría General y a la Pro-Secretaría General, al Departamento de Recursos Financieros.

RECOMENDACIÓN N° 7

Montevideo, 24 de julio de 2007

VISTO: el reclamo N° 913 presentado a esta Defensoría que hace relación a la situación de la Cta. Corriente N° 876476.

RESULTANDO: 1) que el reclamante presenta un recibo por cobro de tributos domiciliarios que llegó a su domicilio en xxxxxxx, por un monto de \$ 18.032 (con reliquidación al amparo del art. 6 del decreto 31878) por el período 5/1997-12/2006, que correspondería al inmueble sito en xxxxx, Padrón 61473.

- 2) que hasta ese momento, habrían concurrido en reiteradas oportunidades al Servicio de Ingresos Inmobiliarios habiéndoseles informado que el inmueble de su propiedad no registraba deudas por concepto de tributos inmobiliarios.
- 3) Que una vez recibido el recibo mencionado más arriba, se le informa en el aludido Servicio que su cuenta corriente en realidad sería la N° 2162941, que está siendo enviada en forma errónea por la IMM y pagada por una vecina del Block C2 que no habría percibido el error en cuestión.
- 4) Que pese a constatarse en el momento de la consulta que las cuentas corrientes aludidas tienen los padrones intercambiados, no se iniciaron actuaciones administrativas por parte del Servicio para corregir los errores existentes, aconsejándosele al reclamante el arreglo en forma particular con su vecina.

CONSIDERANDO: 1) que de lo expuesto, podría inferirse la existencia de errores municipales en el cobro de las cuentas tributarias aludidas que están ocasionando perjuicios a dos vecinos

2) que en virtud de lo expuesto, y al amparo de lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto N° 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución N° 551.103 de 29/12/20, la Defensoría estima pertinente sugerir al Servicio de Ingresos Inmobiliarios la revisión y corrección de las situaciones generadas

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Sugerir al Servicio de Ingresos Inmobiliarios la revisión y corrección de las situaciones generadas en relación a las cuentas corrientes N° 876476 y 2162941 por concepto de tributos domiciliarios.

2º.- Comunicar al interesado y a la Secretaría General, a la Pro-Secretaría General, Departamento de Recursos Financieros y al Servicio de Ingresos Inmobiliarios.

RECOMENDACIÓN N° 8

Montevideo, 25 de octubre de 2007

VISTO: El Reclamo N° 434 recibido por esta Defensoría planteado por el Sr. xxxxxxxx.

RESULTANDO:

1) Que de las indagaciones realizadas acerca de las actuaciones de la IMM respecto al expediente 6302-005816-03, archivado en el Despacho del Dpto. de Desarrollo Ambiental, se constata:

- a. El Sr. xxxxx solicitó en el año 2003 se considerara su petición de compensación por los daños provocados por una obra de saneamiento realizada en su barrio, y que por mucho tiempo provocó inundaciones a repetición en su vivienda, de hasta 1 mt. de altura. Esto provocó humedades permanentes y grave deterioro de la vivienda y mobiliario, así como problemas graves en la resolución de su cotidiano.*
- b. El Dpto. de Desarrollo Ambiental, lo archiva, pero cuenta en sus actuaciones con informes del Ingeniero Civil y del Director, en ese entonces del Servicio de Obras de Saneamiento, en los que describen la obra realizada. Entre 1993 y 1996 la IMM desarrolló una obra de canalización de una "cañada existente en el cantero central de la Av. José Belloni, y calle Sanday (hoy Cap. C. Lacosta) Anacahuita y predios de propiedad particular, de modo de solucionar los graves problemas de inundaciones existentes y los perjuicios sanitarios que dicho curso de agua provoca en los vecinos". En el mismo informe plantea que "por los problemas con el desarrollo de las obras...por los cuales se debieron construir tramos del colector aguas arriba, antes de tener construido el tramo aguas abajo, pueden haber agravado en la zona del predio del denunciante los problemas de inundaciones que ya existían, pues el caudal de agua pluvial que llegaba a ese punto, era algo mayor en unidad de*

tiempo, pues al estar canalizado el trabajo aguas arriba, la velocidad del escurrimiento se incrementa con relación a la situación original con la cuneta a cielo abierto”.

- c. Otro informe del Ing. xxxx, adjunto en el mismo expediente, afirma que *"durante el transcurso de las obras, quien suscribe vio en varias oportunidades la finca inundada, lo cual seguramente generó humedades aunque este problema de escurrimiento de las aguas de lluvia ya existía antes de comenzar los trabajos."*

2) El Srxxxx cuenta con dos propiedades ambas con deuda por tributos municipales. Una sita en xxxxxx, padrón 67707 con atraso en convenio y en espera de juicio, y la segunda vivienda donde vive, sita en xxxxxxxx, padrón 90719.

CONSIDERANDO:

- 1) Que teniendo en cuenta la información que se desprende de los informes profesionales adjuntos al expediente 6302-005816-03 que refieren a la situación dañosa generada en la vivienda del reclamante por obras municipales, ameritarían que la IMM, por razones de justicia, reconsiderara lo actuado respecto a un eventual resarcimiento de los daños ocasionados en la vivienda.
- 2) Que de acuerdo al Art. 24 de la Constitución de la República, el Gobierno Departamental es civilmente responsable de los daños ocasionados en la ejecución de servicios públicos confiados a su gestión o dirección.
- 3) Que en virtud del Decreto N° 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución N° 551.103 del 29/12/2003, la Defensoría estima pertinente sugerir al Departamento de Desarrollo Ambiental la revisión y corrección de las situaciones generadas.

EL DEFENSOR DEL VECINO RESUELVE:

- 1) Sugerir al Dpto. de Desarrollo Ambiental de la IMM, reconsiderar por razones de justicia, lo actuado respecto a un eventual resarcimiento de los daños ocasionados en la vivienda propiedad del Srxxxx, padrón N° 90719.
- 2) Comunicar al interesado y a la Secretaría General, a la Pro Secretaría General y al Dpto. de Desarrollo Ambiental.

RECOMENDACIÓN N° 9

Montevideo, 18 de setiembre de 2007

VISTO: el reclamo N° 445 presentado a esta Defensoría que hace relación a la situación del panteón N° 1650 del Cementerio del Buceo;

RESULTANDO: 1) que el Sr. xxxxxxx, en su calidad de co-titular del certificado de uso del panteón antes referido presentó una petición ante la IMM con fecha 12/10/2004 (exp. 4330-002998-04) denunciando las obras realizadas en el panteón lindero N° 1649 en forma irregular y solicitando la remoción de las mismas.

2) que el 2 de septiembre de 2004 en informe técnico que surge del citado expediente el Arq. xxxx avala las denuncias del reclamante señalando:

- a) que el sepulcro 1649 (denunciado) presenta una modificación reciente, por lo menos en su aspecto exterior, consistente en el revestimiento de la repisa con granito negro sobre la cual se dispuso una pirámide trunca con revestimiento similar.
- b) Que presenta un notorio aumento de su ancho respecto a la media de los panteones similares de la zona de referencia (al menos unos 0,25 mt más hacia cada lado).
- c) Como consecuencia de ello, la separación entre los sepulcros linderos se reduce a dimensiones mínimas que van de 6 a 16 cms según donde se mida.-
- d) Que no existen registros de que las modificaciones hayan sido presentadas para su consideración en el Servicio Fúnebre y de Necrópolis

3) Que ante el escrito presentado por la titular del sepulcro denunciado, con fecha 6 de abril de 2005 el mencionado Arquitecto reitera en todos sus términos su informe, destacando que la escala de las obras realizadas en el panteón de referencia excede al concepto manejado de reparación y por tanto debería ajustarse al ancho original.

4) que la Asesoría Jurídica municipal en dictamen de fecha 6/4/05 determina que el panteón N° 1649 se encuentra en infracción, por cuanto debió someter los trabajos a la previa consideración del Servicio Fúnebre y de Necrópolis, de acuerdo a lo previsto en el art. D. 4111 Vol. XV del Digesto Municipal, aconsejando la intimación a sus titulares para que tramiten el respectivo Permiso de Construcción, debiéndose estar a lo que resuelva respecto a la procedencia del mismo la autoridad correspondiente

5) que la Defensoría solicitó copia del expediente municipal de referencia el 5 de junio de 2007 que aún no ha remitido, por lo que se expedirá con el material proporcionado por el reclamante.

6) que asimismo, en la etapa indagatoria el Defensor del Vecino concurrió al lugar de los hechos constatando a simple vista las diferencias en el ancho del sepulcro denunciado, así como la expansión del mismo sobre los espacios de los sepulcros linderos (1648 y 1650) .

7) que a la fecha (pasados tres años desde su presentación) la IMM no se ha expedido sobre lo solicitado en la petición presentada por el reclamante, a pesar

de los contundentes informes técnicos producidos por los funcionarios municipales actuantes.

CONSIDERANDO: 1) que el art. D. 4111 Vol. XV del Digesto Municipal dispone que se prohíbe la construcción o reconstrucción de sepulcros sin el permiso del Servicio Fúnebre y de Necrópolis.

2) que el art. 8 de la Ley 15869 establece la obligatoriedad de la Administración de pronunciarse expresamente sobre el fondo del asunto en caso de peticiones que el titular de un derecho o de un interés directo personal y legítimo formule ante cualquier órgano administrativo.

3) que asimismo el R. 105 Vol. II del Digesto Municipal dispone por su parte que toda autoridad administrativa está obligada a decidir sobre cualquier petición que le formule el titular de un interés legítimo en la ejecución de un determinado acto administrativo, previo los trámites que correspondan para la debida instrucción del asunto.

4) que en virtud de lo expuesto, y al amparo de lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/20, el Defensor del Vecino de Montevideo estima pertinente recomendar al Departamento de Acondicionamiento Urbano a proceder a adoptar una resolución definitiva sobre la situación planteada en expediente mencionado, atendiendo los informes técnicos realizados o en caso contrario motivando debidamente su resolución contraria a los mismos.

5) que surgiría del reclamo motivo de esta actuación que el Servicio Fúnebre y de Necrópolis no habría realizado los controles correspondientes generando una situación consumada de difícil resolución, por lo que la Defensoría entiende que deberían extremarse las medidas de control en el momento de ejecución de las obras.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar al Departamento de Acondicionamiento Urbano adoptar una resolución definitiva expresa sobre la petición formulada por uno de los cotitulares del certificado de uso del sepulcro Nº 1650 del Cementerio del Buceo, respecto a las obras realizadas en el panteón lindero Nº 1649, exp. 4330-002998-04, con arreglo a los informes técnicos lucientes en el mismo o en caso contrario motivar debidamente la resolución que se adopte.

2º.- Sugerir al mencionado Departamento que se adopten mayores medidas de contralor por parte del Servicio Fúnebre y de Necrópolis en caso de obras en sepulcros como la que nos ocupa, de modo de evitar situaciones como la que generó el reclamo que nos ocupa..-

3º.- Comunicar al reclamante y a la Secretaría General, Pro-Secretaría General y al Departamento de Acondicionamiento Urbano.

RECOMENDACIÓN Nº 10

Montevideo, 18 de setiembre de 2007

VISTO: el reclamo Nº 972 presentado a esta Defensoría que hace relación a la aplicación de una multa al vehículo matrícula xxxxxxx, por estacionar en zona prohibida, en Andrés Martínez Trueba y San José, y el posterior guinchado del vehículo (intervenido 195859).

RESULTANDO: 1) que el reclamante presentó escrito ante la División Tránsito y Transporte solicitando la revisión del cobro de los costos de guinchado y custodia del vehículo, en virtud de haber estado presente en el momento que estaban subiendo el vehículo al guinche y habló con el Inspector que aún no había subido al camión, el que no había iniciado la marcha. Reconoce la correcta aplicación de la infracción por estacionar en lugar no autorizado.

2) que consultado el Inspector actuante, este informa que después de culminado el procedimiento del guinchado y cuando se retiraban del lugar apareció una persona que preguntó donde debía ir a retirar el vehículo, agregando que en ningún momento durante el proceso de guinchado se presentó persona alguna.

3) que en virtud de lo expuesto, la Comisión Asesora de Apelaciones de Multas rechazó la petición en razón de considerar imposible determinar otras circunstancias acerca del momento en que se presentó el usuario, lo que fue recogido por la Dirección del Servicio de Vigilancia en resolución que no hizo lugar a la misma.

CONSIDERANDO: 1) que el art. R. 424.225 Vol. V del Digesto Municipal en su parte final establece que la retirada se suspenderá en el acto si el conductor u otra persona autorizada comparecen y adoptan las medidas convenientes.

2) que en el presente caso, el propio Inspector reconoce haber hablado con alguien que se interesó por la situación del vehículo, antes de que el camión guinche se retirara del lugar. No manifiesta haber requerido a la persona compareciente documentación del vehículo, a fin de determinar si era el responsable del mismo.

3) que conforme a la normativa antes mencionada la retirada debió suspenderse, por lo que esta Defensoría entiende que el procedimiento realizado es contrario a la misma.

4) que en virtud de lo expuesto, y al amparo de lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/20, el Defensor del Vecino de

Montevideo estima pertinente recomendar a la División Tránsito y Transporte a dejar sin efecto el cobro de guinchado y custodia del vehículo matrícula AAU Nº 992 dispuesto el 2 de agosto de 2007

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar a la División Tránsito y Transporte a dejar sin efecto el cobro del guinchado y custodia del vehículo matrícula xxxxx dispuesto el 2 de agosto de 2007.

2º.- Comunicar al reclamante y a la Secretaría General, Pro-Secretaría General, al Departamento de Acondicionamiento Urbano y a la División Tránsito y Transporte.

RECOMENDACIÓN Nº 11

del 22 de octubre de 2007.-

VISTO: los diversos reclamos presentados ante esta Defensoría del Vecino por ciudadanos afectados por ruidos molestos producidos por escenarios de carnaval tanto en el período de ensayos como durante la duración del carnaval.

RESULTANDO: 1) que luego de cumplidas diversas instancias consistentes en reuniones con actores involucrados en el tema: vecinos afectados, directores de distintas dependencias municipales competentes tanto de los Gobiernos Locales como de los Servicios Centrales, se desarrollaron inspecciones a las viviendas de los reclamantes en horas de la madrugada durante el desarrollo de los espectáculos, por lo que se puede dar por concluida la etapa indagatoria correspondiente a los mismos ;

2) que habiendo analizado ampliamente los resultados de dichas gestiones se pudieron observar las siguientes situaciones:

a.- Locales que por su ubicación urbana provocan un nivel sonoro que resulta altamente perjudicial para los habitantes de fincas cercanas, y no solo las linderas, situación comprobada tanto por las inspecciones hechas por la IMM, como por la descripción de los vecinos, como por la presencia directa del Defensor del Vecino en los domicilios y en las inmediaciones de los escenarios en horas de la madrugada en el mes de febrero de 2007.

b.- Criterios diferentes en la aplicación de la normativa por parte de los Servicios municipales por encontrarse esta dispersa.

c.- Constatación de varios escenarios en infracción durante el carnaval 2007 lo que hubiera ameritado la inhabilitación según resoluciones de la IMM Nº 2807/88 y Nº 385/5. En ninguna situación se procedió a la inhabilitación, solo se procedió

a la imposición de multas, de lo que se desprende incumplimiento en la aplicación de la normativa y por lo tanto desprotección de los derechos ciudadanos vulnerados.

d.- Observamos una ausencia de criterios para determinar la viabilidad de uso de los escenarios de carnaval, siendo estos habilitados con precariedad en los requerimientos de seguridad y protección, tanto de los asistentes a los eventos como de los vecinos del entorno inmediato, lo que podría eventualmente derivar en la generación de responsabilidad civil y/o penal de los actores involucrados: Gestores comerciales del espectáculos, Organización propietaria de las instalaciones donde se desarrolla el escenario y la Administración Municipal.

CONSIDERANDO: 1) Que en atención a lo expuesto esta Defensoría entiende que para el desarrollo de una actividad que forma parte de nuestra cultura uruguaya, de la cual muchos montevideanos disfrutaban en los períodos de carnaval, y que tanto la IMM como otros organismos del Estado promueven, resulta imprescindible desarrollar mecanismos muy claros de:

- Ubicación geográfica de los escenarios, incluyendo consultas a los vecinos potencialmente afectados.
- Exigencia de proyectos de instalaciones acústicas acorde a la actividad y al lugar de emplazamiento, previo a otorgar habilitaciones.
- Control estricto en el cumplimiento de la normativa, para encontrar una articulación armónica, entre el interés ciudadano de aquellos montevideanos que desean disfrutar de los escenarios de carnaval y aquellos vecinos que viven en las cercanías de los escenarios y ven vulnerados sus derechos básicos de descanso y de disfrute de un ambiente sano desde el punto de vista sonoro y en la desvalorización del valor de las viviendas.
- Articulación entre los servicios municipales para una aplicación clara y contundente de la normativa, tomando ésta como la herramienta para la protección de los derechos individuales y colectivos.
- Adecuación de los niveles de ruidos acordes con estudios internacionales y recomendaciones de la OPS, en relación al cuidado de la salud.

2) que en virtud de lo expuesto, y al amparo de lo preceptuado por el num 1 art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/20, el Defensor del Vecino de Montevideo estima pertinente formular a la Administración Municipal una recomendación, a través del Departamento de Desarrollo Ambiental y del Departamento de Desarrollo Económico e Integración Regional y la División Turismo, en el sentido que se expresará.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar a los Departamentos de Desarrollo Ambiental y de Desarrollo Económico e Integración Regional y a la División Turismo:

- Que las habilitaciones para la instalación de escenarios de carnaval y su ubicación geográfica, se establezcan según las características de zonificación establecidas en el POT, otorgando viabilidad de uso, de acuerdo a lo previsto en el art. D. 180, Volumen IV del Digesto Municipal .
- Que se exijan a sus responsables proyectos de mitigación de la contaminación acústicas acorde a la actividad y al lugar de emplazamiento.
- Que se desarrolle un nivel de control del cumplimiento de la normativa que asegure una articulación armónica, entre los distintos actores participantes: ciudadanos montevideanos y visitantes de la ciudad que desean disfrutar de los escenarios de carnaval, vecinos que viven en las cercanías de los escenarios y ven vulnerados sus derechos básicos de descanso y de disfrute de un ambiente sano desde el punto vista sonoro y empresarios y trabajadores del carnaval.-
- Que se profundice la coordinación real entre los diferentes servicios municipales competentes para una aplicación clara, contundente, efectiva y uniforme de la normativa vigente, tomando ésta como la herramienta para la protección de los derechos individuales y colectivos, en el entendido que es responsabilidad de la Administración Municipal velar por el cumplimiento de las normas.

2º.- Comunicar a los reclamantes y al Intendente Municipal, Secretaría General, Pro-Secretaría General, Departamentos de Desarrollo Económico e Integración Regional, Desarrollo Ambiental, Departamento de Descentralización y de Planificación, Divisiones Regionales, División Turismo, Servicios de Instalaciones Mecánicas y Eléctricas e Inspección General, Comisiones de Medio Ambiente y de Turismo de la Junta Departamental de Montevideo y Presidencia de la Junta Departamental.-

RECOMENDACIÓN Nº 12

Montevideo, 30 de octubre de 2007

VISTO: el reclamo Nº 957 presentado ante esta Defensoría referido a la situación por la que atraviesan un grupo de vecinas y vecinos de la calle Osvaldo Cruz, debido al alto tránsito de transporte pesado por esa calle a toda hora, hasta el momento tomado como pasaje habitual de cargas de actividad internacional entre el Puerto de Montevideo y la Zona Franca, al que se le suma transporte pesado de la ciudad.

RESULTANDO: 1) que el hecho ha sido denunciado en forma reiterada en el CCZ9, por las molestias causadas por ruidos molestos permanentes durante todo el día impidiendo una convivencia armoniosa, vibraciones de alta frecuencia que según los reclamantes no solo impiden el descanso nocturno sino que también habrían provocado importantes fisuras en las estructuras de sus casas.

2) que a pesar de que los vecinos han obtenido respuestas positivas de la IMM frente a innumerables reclamos de bacheo, esto no ha logrado aminorar las vibraciones y molestias del tránsito pesado, por lo que iniciaron una nueva denuncia esta vez ante Secretaría General con el Nº 1001-035034-05, que se encontraría actualmente archivada.

3) que en la etapa indagatoria correspondiente, la Defensoría constató en visita al lugar junto con el Secretario de Junta Local 9 Sr. xxxxx y en la que participaron además propietarios de 12 viviendas de la calle Osvaldo Cruz, no sólo el alto tránsito de camiones con acoplados en ambas direcciones de la calle Osvaldo Cruz, sino también la utilización permanente de esta calle como ruta de cortada por parte de distinto tipo de vehículos.

CONSIDERANDO: 1) que debido a que se trata de una situación que atenta contra el bienestar de la vida cotidiana de vecinas y vecinos de esta calle, que han visto perjudicada su calidad de vida, tranquilidad y descanso, e incluso la seguridad y habitabilidad de sus viviendas, que se encuentra sin solución pese al tiempo transcurrido desde la presentación de sus denuncias ante la IMM, se estima pertinente proceder a recomendar al Departamento de Acondicionamiento Urbano, y en específico a la División Tránsito y Transporte que analice tal situación a efectos de proponer una ruta alternativa del tránsito pesado, por caminos que cuenten con una menor densidad poblacional a efectos de evitar el daño que provoca esta actividad en la vida cotidiana de las personas.

2) que en consecuencia y en virtud de lo dispuesto por el num. 1 del art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo el 18/12/2003, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/2003, se entiende que corresponde dictar resolución en tal sentido.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar a la División Tránsito y Transporte del Departamento de Acondicionamiento Urbano que prohíba el tránsito pesado que actualmente circula por la calle Osvaldo Cruz, disponiendo una ruta alternativa para el mismo, por caminos que cuenten con una menor densidad poblacional a efectos de evitar el daño que provoca esta actividad en la vida cotidiana de las personas.

3º.- Solicitar a la mencionada División remita a esta Defensoría la información sobre las medidas que se adopten respecto a la situación que se plantea en esta resolución.

3º.- Comunicar a las personas interesadas y remitir copia a la Secretaría General, a la Pro-Secretaría General, al Departamento de Acondicionamiento Urbano y a la División Tránsito y Transporte.

RECOMENDACIÓN Nº 13

Montevideo, 1º noviembre de 2007

VISTO: el reclamo Nº 564 presentado ante esta Defensoría referido a la situación de una vecina, de 87 años de edad, debido a los perjuicios que le ocasiona el Stud xxx, sito en la calle xxxxxxx por falta de higiene, malos olores y humedades provenientes del acopio de estiércol y cama de caballo contra su propiedad y condiciones antirreglamentarias por falta de estercolero.

RESULTANDO: 1) que el hecho ha sido denunciado en forma reiterada en el CCZ 9 desde el año 2000, según expedientes 3310-01127-00, 3310-003507-04 y 3310-022930-06, lo que ha dado lugar a reiteradas intimaciones al responsable por parte del CCZ 9 y de Salubridad Pública, a pesar de lo cual se mantienen las condiciones denunciadas en su totalidad, no presentando además la habilitación correspondiente, sin que se adoptaran acciones punitivas por parte de la IMM.

2) que en la etapa indagatoria, esta Defensoría ha realizado los siguientes procedimientos:

a) contactos y coordinación con el Inspector xxxxx del CCZ9 y con el Dr. xxxxx del Servicio de Salubridad Pública, quienes informaron que se ha intimado en forma reiterada al responsable del Stud quien no ha presentado habilitación alguna para su funcionamiento.

b) una visita de constatación al domicilio de la reclamante que permitió verificar humedades en el garage de la misma, provenientes del acopio de cama y estiércol de caballo contra su pared, realizado al aire libre por falta de estercolero del Stud de que se trata, así como malos olores provenientes del mismo.

c) diversas gestiones (ante Dirección General de Registros, Hipódromo Maroñas, Stud-Book Uruguayo Asociaciones) que permitieron la obtención de datos sobre los responsables del Stud xxxx:

Padrón Nº 75375 . xxxxxxxx

Propietario: xxxxxxxxxxxx (fallecido)

Responsables (hijos): nombres XXXXXX, C.I. XXXXXXXX, dirección XXXXXXXX y teléfonos XXXXXXXX

CONSIDERANDO: 1) Que en este caso en particular, así como en muchos otros, la Defensoría del Vecino ha constatado las dificultades de los servicios municipales actuantes para efectivizar intimaciones por falta de datos de identidad del responsable de los perjuicios, a lo que se suma la dilatación de los plazos que ha implicado cada proceso de inspección/intimación/verificación, sin concluir en medidas punitivas o de clausura del establecimiento que permitieran arribar a la solución de la situación dañosa e irregular denunciada, facilitando de esta manera el comportamiento infractor contumaz de los incumplidores, y un debilitamiento del rol regulador y garante de derechos del Estado.

2) Que habiendo fallecido el antiguo propietario, los actuales responsables (sucesores del mismo) ya se encontraban trabajando en el establecimiento, lo que habilita la continuidad del procedimiento administrativo sancionatorio.

3) Que parece necesario destacar que en el transcurso de estos siete años de gestiones infructuosas, la vecina del Stud ha visto vulnerados sus derechos sistemáticamente, sin tomarse en consideración el deterioro y desgaste que esta situación, de solución por demás accesible para los infractores, genera especialmente en personas de edad avanzada como la denunciante

4) que en consecuencia y en virtud de lo dispuesto por el num. 1 del art. 14 del Decreto Nº 30592 sancionado por la Junta Departamental de Montevideo el 18/12/2003, promulgado por resolución Nº 551.103 de 29/12/2003, la Defensoría del Vecino entiende pertinente efectuar una recomendación en el sentido que se indicará.

EL DEFENSOR DEL VECINO DE MONTEVIDEO

RESUELVE:

1º.- Recomendar a la Junta Local de la Zona 9 y División Salud, que haga efectiva la exigencia de habilitación a los responsables del Stud XXXXXX, sito en XXXX, lo que implicará el cumplimiento cabal del Cap VII "De las Caballerizas" Volumen XV del Digesto Municipal por parte de los mismos.

2º.- Solicitar a dichas reparticiones que remitan a esta Defensoría la información sobre las medidas que se adopten respecto a la situación que se plantea en esta resolución.

3º.- Comunicar a la interesada y remitir copia a la Secretaría General, a la Pro-Secretaría General, a los Departamentos de Descentralización y de Desarrollo Social, a la Junta Local Zona 9 y al Servicio de Salubridad.