

# Marco de Planificación de Pueblos Indígenas

**PROYECTO VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO  
INCLUSIVOS Y RESILIENTES EN ECUADOR**

MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

**PROYECTO VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO INCLUSIVOS Y RESILIENTES EN  
ECUADOR**  
**Marco de Planificación de Pueblos Indígenas**

## Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Descripción del Proyecto .....	4
2.1.	Localización geográfica del Proyecto .....	6
3.	Impacto del Proyecto en comunidades indígenas.....	7
3.1.	Componente 1.....	7
3.1.1.	Impactos positivos .....	7
3.1.2.	Impactos negativos .....	7
3.2.	Componente 2.....	8
3.2.1.	Impactos positivos .....	8
3.2.2.	Impactos negativos .....	8
4.	Actividades propuestas.....	8
5.	Plan para evaluación social.....	9
7.	Arreglos institucionales y fortalecimiento de capacidades. ....	12
8.	Mecanismos de quejas y resolución de conflictos .....	13
6.1	Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos.....	13
8.1.	Seguimiento y monitoreo al MQR.....	18
8.2.	Difusión y capacitación sobre el MQR .....	18
8.3.	Recursos para el funcionamiento del MQR.....	18
8.4.	Archivo de la documentación sobre el MQR .....	18
8.5.	Mecanismo de quejas y reclamos complementario .....	18
9.	Seguimiento y presentación de informes.....	18
10.	Mecanismos de divulgación. ....	19
11.	Presupuesto .....	20
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>22</b>

## PROYECTO VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO INCLUSIVOS Y RESILIENTES EN ECUADOR

### Marco de Planificación de Pueblos Indígenas

#### 1. Introducción

De acuerdo con datos del Banco Mundial (2023), en Ecuador alrededor de 5.7 millones de ecuatorianos<sup>1</sup> (32.2 % de la población) viven en condiciones de pobreza. La pobreza extrema está concentrada en las zonas rurales, alcanzando el 70% del total nacional, particularmente entre los pueblos indígenas, de los cuales el 80 % reside en zonas rurales y más de la mitad (53 %) vive en la pobreza<sup>2</sup>.

El crecimiento del PIB entre 2009-2019 fue extremadamente errático (rango de desviación estándar 2.8 –1.23 a 7.87 %) y bajo en promedio (2.6 %), lo que limita su contribución a la reducción de la pobreza. Además, en 2020 la pandemia de COVID-19 generó una contracción económica, provocando una caída del PIB de 7.8 % y un aumento de la desigualdad como lo demuestra un aumento en el índice GINI<sup>3</sup> a 47.3 (frente a 45.7 en 2019). A nivel regional, la desigualdad de ingresos afecta principalmente a las regiones con alta población rural, siendo la Amazonía la región más pobre del país.

Aproximadamente el 64 % de la población vive actualmente en zonas urbanas<sup>4</sup>. Con una tasa de crecimiento de la población del 1.95 %, se espera que Ecuador alcance el 80 % de la tasa de urbanización en 2025<sup>5</sup>. Quito, la ciudad capital, y Guayaquil representan el 41 % de la población urbana<sup>6</sup>. Sin embargo, la mayor parte del crecimiento actual de la población urbana tiene lugar en ciudades medianas, que a menudo están mal equipadas para hacer frente a los desafíos ambientales, sociales, espaciales y económicos que conlleva. El crecimiento urbano está ejerciendo presión sobre los recursos, el espacio y los servicios públicos existentes<sup>7</sup> y la falta de acceso a los servicios públicos es más pronunciada en los segmentos de población más vulnerables, incluidos los pobres y las minorías étnicas. En los últimos cinco años, los migrantes venezolanos también se han convertido en uno de los grupos más vulnerables en Ecuador.

---

<sup>1</sup> Datos del Banco Mundial, <https://data.worldbank.org/country/EC>, consultado en enero de 2023.

<sup>2</sup> Instituto de Estadística y Censos (INEC), 2021.

<sup>3</sup> Una medida de dispersión estadística destinada a representar la desigualdad de ingresos o la desigualdad de riqueza dentro de una nación o un grupo social. Gini, C. (1921). Medición de la Desigualdad de Ingresos. *The Economic Journal*, 31(121), 124–126. <https://doi.org/10.2307/2223319>

<sup>4</sup> De acuerdo con la información procesada de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo 2019, el 70.1 % de los hogares en Ecuador viven en zonas urbanas, mientras que el 29.9 % lo hacen en zonas rurales. La mayoría de los hogares rurales informan ser propietarios de viviendas, mientras que el 21 % informan alquilar el lugar que habitan.

<sup>5</sup> Proyección del índice de prosperidad urbana, aplicada a 27 ciudades ecuatorianas - <https://www.planv.com.ec/historias/urbano/desafios-ciudades-ecuatorianas-la-ruta-la-prosperidad>

<sup>6</sup> De 2000 a 2013, la población de Quito aumentó anualmente en un 3.8 %. Es la segunda ciudad más poblada del país, después de la ciudad costera de Guayaquil.

<sup>7</sup> De 2010 a 2019, el número de hogares en Ecuador ha crecido en promedio un 2.1 % cada año, lo que representa 1.3 veces más que la tasa de crecimiento de la población de Ecuador en la última década. Tomando como referencia el tamaño promedio de los hogares según el Censo de Población y Vivienda 2010 y la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) 2019, se estima que en el período comprendido entre 2010 y 2019 se conformaron 87,811 hogares cada año.

<sup>8</sup> Alrededor del 88.2 % de los hogares ecuatorianos tienen acceso aceptable a agua potable, a través de una red pública o grifo u otra fuente entubada. En cambio, el 11.8 % restante obtiene agua de pozos, camiones de reparto o de ríos, manantiales y arroyos. (ENEMDU 2019).

El déficit de vivienda de Ecuador afecta de manera desproporcionada el bienestar general de los ecuatorianos vulnerables y de bajos ingresos. El déficit afecta al 66.3 % de los hogares en el quintil de ingresos más bajos en comparación con el 20.9 % de los del quintil superior. En las zonas rurales, el 77.1 % de los hogares del quintil de ingresos más bajos enfrentan un déficit de vivienda, en comparación con el 55.3 % en las zonas urbanas. El déficit habitacional afecta más a los hogares encabezados por mujeres que a los encabezados por hombres (43.7 % versus 41.4 % respectivamente)<sup>9</sup>. Los hogares vulnerables también suelen tener un acceso limitado a los servicios de educación, salud y transporte, lo que restringe sus posibilidades de obtener un empleo de calidad. Esta situación se refleja en el índice de pobreza multidimensional (IPM)<sup>10</sup>, que alcanza un promedio de 38 % a nivel nacional. Además, los hogares que enfrentan un déficit de vivienda muestran un peor indicador de salud debido a su exposición a riesgos ambientales y de salud, accidentes y desastres.

Por otro lado, los precios de las viviendas están por encima de la capacidad adquisitiva de los ecuatorianos de bajos ingresos, y los hogares más pobres destinan más del 30 % de sus ingresos a gastos de vivienda. Aproximadamente el 76 % de la oferta de vivienda se vende en un rango de precios que está por encima de la capacidad de pago de los primeros cuatro deciles de ingreso, mientras que solo los hogares en el decil de ingreso más alto muestran una tasa de ahorro positiva. La informalidad laboral generalizada restringe aún más el acceso a los mercados hipotecarios para los quintiles de ingresos más bajos. En el quintil de ingresos más bajos, los hogares que ganan menos de 1 SBU (sueldo básico unificado, equivalente a US\$ 460) deben destinar casi la mitad de sus ingresos para pagar el canon de arrendamiento y más del 90 % para la cuota de amortización. Los hogares que alquilan también ocupan viviendas de menor calidad, y sus contratos de alquiler a menudo no se formalizan en un contrato escrito, lo que los expone al desalojo. En comparación con los hombres, las mujeres dirigen una mayor parte de sus ingresos al pago de alquiler o hipoteca<sup>11</sup>.

En cuanto a la propiedad de vivienda, del 60 % de propietarios de vivienda en el quintil inferior, el 43 % es propiedad de hombres y el 19 % de mujeres. Las tasas más bajas de propiedad de vivienda por parte de las mujeres se mantienen en todos los quintiles de ingresos. Además, sobre la base de datos Global Findex 2014 y 2017 del BM, el acceso a créditos hipotecarios para los ecuatorianos (7 %) no solo es mucho menor en comparación con los países en desarrollo (10 %), sino que la brecha de género y de ingresos se ha ampliado. Entre 2014 y 2017, la brecha de género en el acceso a créditos hipotecarios aumentó del 17 % al 50 %, y la brecha entre el quintil más bajo y el quintil más alto creció del 15 al 24 %<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> Carmen Hernández, Nora Libertun, María Elena Acosta (2021) *Estudio sobre la Brecha de Género en el Acceso al Mercado Hipotecario de Ecuador*. División de Vivienda y Desarrollo Urbano. Nota Técnica N. IDB-TN-02005. <http://dx.doi.org/10.18235/0003312>

<sup>10</sup> El IPM – 2022- identifica el porcentaje de hogares con múltiples carencias en salud, educación y calidad de vida.

<sup>11</sup> Carmen Hernández, Nora Libertun, María Elena Acosta (2021) *Estudio sobre la Brecha de Género en el Acceso al Mercado Hipotecario de Ecuador*. División de Vivienda y Desarrollo Urbano. Nota Técnica N. IDB-TN-02005. <http://dx.doi.org/10.18235/0003312>

<sup>12</sup> Carmen Hernández, Nora Libertun, María Elena Acosta (2021) *Estudio sobre la Brecha de Género en el Acceso al Mercado Hipotecario de Ecuador*. División de Vivienda y Desarrollo Urbano. Technical Note N. IDB-TN-02005. <http://dx.doi.org/10.18235/0003312>

## 2. Descripción del Proyecto

El Proyecto Vivienda y el Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes del Ecuador aborda los efectos de la urbanización no planificada en Ecuador, centrándose en aumentar el acceso de las comunidades a infraestructura urbana mejorada, servicios públicos básicos, mejores hábitats y condiciones de vivienda. Al mejorar la resiliencia de la infraestructura urbana y el acceso a los servicios básicos en las áreas urbanas seleccionadas, el proyecto ayudará al Ecuador a abordar algunas de las principales causas de la pobreza urbana y la exclusión social.

Bajo este esquema, el Proyecto se orienta a tres objetivos específicos:

- Mejorar el acceso a viviendas asequibles y resilientes para los segmentos de bajos ingresos de la población, así como mejorar la calidad de vida de sus habitantes y la cohesión social a través de obras de mejoramiento en infraestructura urbana y los servicios en asentamientos humanos seleccionados en Ecuador;
- Fortalecer la capacidad del Gobierno de Ecuador para implementar y ampliar políticas e instrumentos de vivienda asequible y mejoramiento de asentamientos humanos; y
- En caso de una Crisis o Emergencia Elegible, responder de manera pronta y efectiva a esta.

Estos tres objetivos se evidencian en la estructura del Proyecto:

- **Componente 1. Provisión de viviendas asequibles y resilientes para hogares vulnerables.**

Enfocado en promover el acceso a viviendas asequibles para los segmentos de la población de bajos ingresos mediante la ampliación de esquemas de vivienda que actualmente cuentan con el apoyo de otras agencias de cooperación internacional.

### **Subcomponente 1.1. Subsidios iniciales para la construcción de nuevas viviendas en áreas urbanas.**

Orientado a la entrega de subsidios de vivienda por adelantado a hogares elegibles (en situación de pobreza y con menores ingresos) para la construcción de viviendas nuevas. Los beneficiarios aportan sus terrenos en los que se construirán las viviendas. Se brindará financiamiento para la construcción de viviendas sostenibles y universalmente accesibles. El monto del subsidio será de hasta 44 SBU (US\$ 19.800, al año 2023). El MIDUVI organizará y priorizará la demanda por grupos, de acuerdo con el Reglamento Operativo del Programa. Los beneficiarios podrán solicitar un subsidio adicional de US\$1.500 para financiar obras o equipos para la prestación de servicios (agua, alcantarillado y energía eléctrica). Se estima que este subcomponente financiará aproximadamente 2.020 subsidios que se otorgarán a igual número de hogares en los municipios priorizados.

El monto destinado a este subcomponente corresponde a US\$40 millones.

### **Subcomponente 1.2. Subsidios parciales iniciales para la adquisición de vivienda nueva en áreas urbanas.**

Destinado a financiar la asignación de subsidios parciales a hogares elegibles (en situación de pobreza o pobreza moderada), para adquirir una unidad de vivienda en el rango de precios de 64 SBU (US\$ 28.800 al año 2023) a 102 SBU (US\$ 45.900 al año 2023). El valor de cada subsidio

corresponde a US\$6.000. Para pagar el resto del precio de la vivienda, el beneficiario puede aportar sus propios ahorros u obtener un préstamo hipotecario del sector financiero o cooperativo.

El monto destinado a este subcomponente corresponde a US\$15 millones.

- **Componente 2. Mejora sostenible del hábitat en barrios seleccionados.**

Este componente mejorará las condiciones de vida de los hogares en barrios seleccionadas mediante el apoyo a la ejecución de proyectos prioritarios de infraestructura urbana y provisión de servicios básicos, promoviendo un entorno urbano más inclusivo, productivo y resistente a los efectos adversos provocados por fenómenos meteorológicos.

**Subcomponente 2.1. Infraestructura y servicios básicos.**

Dentro de este subcomponente se contemplan intervenciones como: (i) ampliación y rehabilitación de caminos y paseos peatonales existentes, incluyendo características de diseño de acceso universal; (ii) construcción o rehabilitación de drenaje pluvial; (iii) conexiones domiciliarias a redes de agua y saneamiento; (iv) instalación de acometidas eléctricas y alumbrado público; (v) refuerzo estructural de áreas vulnerables a desastres naturales; (vi) rehabilitación (incluyendo reforestación e intervenciones basadas en la naturaleza) de espacios públicos y otras mejoras físicas para uso comunitario y mitigación climática; (vii) construcción y/o rehabilitación de equipamientos de servicios sociales y comunitarios y/o públicos y (viii) mejoramiento de los sistemas de manejo de residuos sólidos (incluyendo sistemas de reciclaje) a nivel de la unidad territorial a intervenir.

El presupuesto asignado a este subcomponente es de US\$32 millones.

**Subcomponente 2.2. Estudios y Diseños Técnicos y Fortalecimiento de Comunidades y Gobiernos Locales.**

Este subcomponente fue definido para financiar la asistencia técnica para la recopilación de datos, los estudios y los diseños de ingeniería necesarios para implementar las intervenciones integrales de mejoramiento de barrios. También para financiar la supervisión y el seguimiento de las obras, según sea necesario. Finalmente, financiará el fortalecimiento de la capacidad del gobierno local, así como el intercambio de conocimientos entre los técnicos y la comunidad; además de la divulgación y el desarrollo de capacidades durante las fases de planificación, diseño y ejecución, con especial atención al empoderamiento de los grupos vulnerables, incluidas las mujeres, para que participen de manera significativa.

Este componente también podría financiar la contratación de equipos de campo multidisciplinarios y la implementación de talleres participativos, asistencia técnica, capacitaciones y campañas de difusión, entre otros, relacionados con: (i) el diseño y ejecución de proyectos básicos comunitarios; (ii) fortalecer el capital social y humano de la comunidad, fomentando la participación de las mujeres.

A este subcomponente le corresponden US\$4.5 millones.

- **Componente 3. Respuesta de emergencia contingente.**

Este componente de respuesta de emergencia contingente (CERC) permitirá una respuesta rápida a los desastres, según sea necesario. Tendrá una asignación presupuestaria inicial cero, pero permitiría una reasignación rápida de los fondos del proyecto en caso de un desastre natural o una crisis. En caso de que un evento active el componente, se introduciría una reasignación de fondos a las categorías de desembolso del préstamo, para poder financiar las actividades propuestas bajo este componente para poder responder a la emergencia.

- **Componente 4. Fortalecimiento Institucional y Gestión de Proyectos.**

Este componente financiará (i) estudios, actividades analíticas y apoyo a la capacidad de los gobiernos nacionales y subnacionales para la implementación eficiente y escalable de políticas y proyectos de hábitat, tierra y vivienda y (ii) apoyo a la gestión de proyectos.

- **Subcomponente 4.1:** Apoyo a Políticas y Programas de Vivienda y Hábitat y Fortalecimiento de Capacidades del MIDUVI y otros organismos pertinentes en la mejora de viviendas y asentamientos
- **Subcomponente 4.2:** Apoyo a la gestión de proyectos. Este subcomponente financiará las necesidades operativas incrementales del MIDUVI para establecer y mantener una Unidad de Implementación del Proyecto (UIP).

### 2.1. Localización geográfica del Proyecto

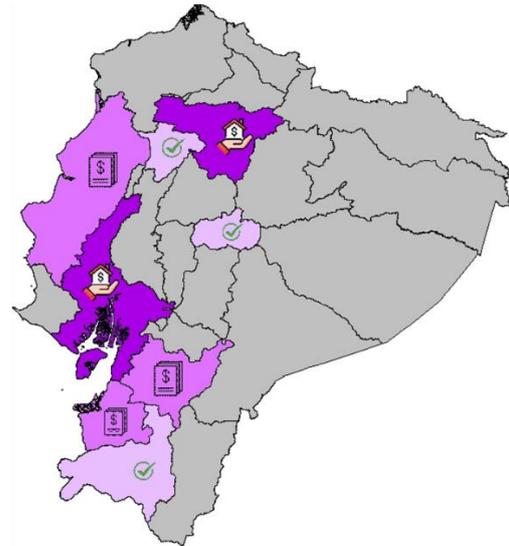
El Proyecto tiene un impacto a nivel nacional y está orientado específicamente a las áreas urbanas. De acuerdo con lo expuesto en la sección anterior, al referirnos a la localización de las intervenciones del Proyecto es preciso comprender el alcance de cada uno de sus componentes:

- **Componente 1.** La entrega de subsidios para la compra o construcción de viviendas está destinada a beneficiarios a nivel nacional y conforme lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. MIDUVI-MIDUVI-2023-0023-A del 29 de agosto de 2023, correspondiente al *Reglamento que regula el acceso a los subsidios e incentivos para vivienda*. Dicho de otra manera, la entrega de subsidios se realiza a las familias que se encuentren a nivel nacional y que cumplan con los requisitos en la norma mencionada. Considerando el alcance del presente documento, es preciso exponer que la norma en mención establece en su Artículo 5, numeral 7, sobre *los criterios y metodología de priorización*, que se considerarán los “núcleos familiares conformados por personas de pueblos y nacionalidades del Ecuador”.

De acuerdo a un análisis realizado por la Subsecretaría de Vivienda del MIDUVI, la mayoría de los ciudadanos registrados para la obtención del subsidio (subcomponente 1.2) se encuentran en las provincias de Guayas y Pichincha, conforme lo señala la ilustración 1.

Ilustración 1. Ciudadanos registrados para una vivienda del Subcomponente 1.2 del Proyecto.

PROVINCIA	NRO. CIUDADANOS INTERESADOS
GUAYAS	1738
PICHINCHA	1397
AZUAY	251
MANABÍ	220
EL ORO	203
LOJA	153
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	143
TUNGURAHUA	112
IMBABURA	78
CHIMBORAZO	71
SANTA ELENA	71
LOS RÍOS	67
ESMERALDAS	64
COTOPAXÍ	44
CAÑAR	19
BOLIVAR	18
SUCUMBIOS	18
NAPO	15
PASTAZA	14
CARCHI	11
MORONA SANTIAGO	11
ORELLANA	11
ZAMORA CHINCHIPE	10
GALÁPAGOS	7
<b>TOTAL</b>	<b>4746</b>



Fuente y elaboración: Subsecretaría de Vivienda, 2024

- **Componente 2.** Respecto al objetivo de mejora de los barrios seleccionados, a través de la dotación de infraestructura, servicios básicos, estudios, diseños técnicos y fortalecimiento de comunidades y gobiernos locales; la Subsecretaría de Hábitat del MIDUVI se encuentra trabajando en la selección de barrios donde se realizarán las intervenciones<sup>13</sup>.

### 3. Impacto del Proyecto en comunidades indígenas.

#### 3.1. Componente 1.

##### 3.1.1. Impactos positivos

- **Mejora de la calidad de vida:** Contar con una vivienda en condiciones adecuadas y de calidad permite la mejora en las condiciones de vida de las personas.
- **Desarrollo económico:** La construcción y el mantenimiento de viviendas pueden generar empleo e impulsar la economía de la comunidad.
- **Acceso a servicios básicos:** El acceso a la vivienda incluye la provisión de servicios como agua potable, saneamiento y electricidad, mejorando así la salud y el bienestar de las personas.

##### 3.1.2. Impactos negativos

- **Falta de conocimiento sobre el programa.** Los procesos de comunicación del Proyecto deberán garantizar una amplia difusión, cobertura, claridad y transparencia respecto a los beneficios del Proyecto, con la finalidad de evitar un mal manejo de expectativas, situaciones de conflictividad o limitar el acceso de ciertos grupos. De manera especial en población indígena, de debe prever que los mecanismos de difusión respondan a

<sup>13</sup> La información será actualizada una vez que se cuente con la definición de los barrios seleccionados para la ejecución de las intervenciones.

criterios de pertinencia cultural para llegar a este grupo poblacional, promover su acceso evitando cualquier tipo de exclusión.

### 3.2. Componente 2.

#### 3.2.1. Impactos positivos

- **Mejora de la calidad de vida:** Las obras en los barrios seleccionados pueden proporcionar condiciones más seguras y saludables, lo que mejora el bienestar general de los residentes.
- **Acceso a servicios básicos:** La mejora de barrios a menudo incluye la provisión de servicios como agua potable, saneamiento, electricidad y transporte, lo que beneficia a toda la comunidad.
- **Fortalecimiento de la cohesión social:** Involucrar a la comunidad en el proceso de mejora puede fomentar el sentido de pertenencia.
- **Desarrollo económico:** La creación de empleo durante las obras de mejora y el desarrollo de negocios locales pueden impulsar la economía comunitaria y generar oportunidades laborales.
- **Seguridad y reducción de riesgos:** La mejora de infraestructuras puede aumentar la seguridad, reduciendo riesgos asociados a desastres naturales y mejorando la resiliencia de la comunidad.
- **Participación comunitaria:** La planificación y ejecución de los proyectos pueden empoderar a los miembros de la comunidad, dándoles voz en las decisiones que afectan su entorno.

#### 3.2.2. Impactos negativos

- **Afectación a medios de subsistencia:** La ejecución de obras podría provocar impactos en las actividades económicas de la población circundante al lugar de la intervención.
- **Conflictos en la comunidad:** La implementación de proyectos puede generar tensiones entre grupos dentro de la comunidad, especialmente si hay percepciones de favoritismo en la distribución de recursos.
- **Pérdida de identidad:** La transformación del espacio físico puede llevar a una pérdida de la identidad comunitaria y un sentido de pertenencia.

## 4. Actividades propuestas

La identificación de impactos, de manera particular aquellos negativos, requiere de la definición de mecanismos o acciones que permitan su atención permanente, de tal manera que el proyecto pueda gestionarse sin contratiempos, de manera eficiente. A continuación, se exponen algunas actividades de atención a los impactos negativos identificados.

N°	IMPACTOS	ALTERNATIVAS DE ACCIÓN
<b>COMPONENTE 1: Provisión de viviendas asequibles y resilientes para hogares vulnerables</b>		
1	Falta de conocimiento del programa	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación, bajo parámetros de pertinencia cultural, sobre mecanismos de acceso a los beneficios del proyecto.
<b>COMPONENTE 2: Mejora sostenible del hábitat en barrios seleccionados</b>		
1	Afectación a medios de subsistencia	Reposición temporal de tierras productivas o acceso a recursos alternativos durante la ejecución del Proyecto. Capacitación y desarrollo de habilidades para nuevas actividades económicas. Acceso a programas de desarrollo económico y empleo relacionados con el proyecto
2	Conflictos en la comunidad	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación, bajo parámetros de pertinencia cultural, sobre mecanismos de acceso a los beneficios del proyecto.
3	Pérdida de identidad	Promover el diseño y ejecución de obras que respeten las características culturales de la comunidad.

Las alternativas de acción podrían variar dependiendo de los resultados de la evaluación social y del contexto cultural en el que se prevea su implementación.

## 5. Plan para evaluación social

En el proceso de ejecución del Proyecto, es necesario conocer en qué medida sus intervenciones tienen efectos (positivos o negativos) para la población indígena. En este sentido, considerando el alcance de cada uno de los componentes, la realización de evaluaciones sociales específicas (para población indígena) recae en las intervenciones planteadas dentro del Subcomponente 2.1, es decir aquellas que implican la ejecución de obras para la mejora de barrios.

En línea con lo definido en EAS 7, antes al inicio de una intervención se realizará un análisis previo que permitirá identificar si en la zona de ejecución de las obras existe una presencia significativa de población indígena, lo cual permitirá determinar si es pertinente la realización de una evaluación social específica que evidencie sus vulnerabilidades y posibles afectaciones. El análisis será realizado por el Especialista Social de la UIP en coordinación con su contraparte en la VIDUEP y sus resultados serán expuestos en el PGAS específico de la intervención.

En caso de resultar pertinente el contratista realizará la evaluación social, considerando los siguientes mínimamente los siguientes elementos. En el Anexo 2 se puede disponer de todos los elementos de la Evaluación Social Específica

- **Introducción:** contenido general sobre el propósito de la evaluación social dentro del marco del Proyecto y su relevancia para los pueblos y nacionalidades.
- **Contexto del Proyecto:** Breve descripción del Proyecto y su relación con los pueblos y las nacionalidades.
- **Propósito de la evaluación social:** Objetivo de la evaluación social.

- **Revisión de marco normativo.** Se recopilará y analizará el cuerpo normativo (nacional e internacional) aplicable a la ejecución del proyecto, su vinculación con los requisitos del EAS7, y la definición de estrategias para atender las brechas existentes entre las normas y los requisitos solicitados por el Banco Mundial.
- **Levantamiento de información.** Se recopilará, analizará y sistematizará información demográfica, social, cultural y económica sobre las comunidades indígenas afectadas.
- **Identificación de partes afectadas y procesos de consulta culturalmente adecuados.** Se realizará una caracterización de la población afectada, describiendo de manera detallada su organización social y cultural; esto último con la finalidad de lograr criterios de pertinencia cultural y territorial en la aplicación de medidas de mitigación de impactos.

Se considerarán aspectos como:

- Organización sociopolítica
  - Lengua
  - Aspectos culturales
  - Formas de ocupación de la tierra.
  - Aspectos socio-económicos
  - Acceso a recursos naturales.
- **Evaluación de impactos adversos y positivos.** Se identifican las posibles vulnerabilidades de la población causadas por la intervención.
  - **Identificación de medidas para mitigar impactos adversos.** Se definirán acciones que permitan evitar o atender aquellos impactos identificados previamente. Aquí se establecerán los mecanismos de consulta necesarios con la población afectada y los criterios de pertinencia cultural a ser utilizados.
  - **Seguimiento y evaluación.** Se definirán mecanismos para monitorear la gestión de las medidas de mitigación y para evaluar su efectividad a lo largo de la implementación del proyecto.
  - Conclusiones y recomendaciones.

La formulación y seguimiento de la evaluación social específica será responsabilidad la unidad de implementación, a través del especialista social, y será la empresa contratista quién la ejecute.

## 6. Consulta y participación

Con la finalidad de promover la participación de representantes de la población indígena en la gestión del Proyecto, se proponen los siguientes métodos:

- **Consulta significativa.** Además, debido a que el Proyecto no involucra actividades que requieran de consulta previa, de ser necesario se realizarán actividades de Consulta Significativa, en la que los representantes de pueblos y nacionalidades indígenas, potencialmente afectados por el proyecto, puedan ser informados y consultados, de manera anticipada y culturalmente pertinente, sobre las intervenciones a realizarse en la gestión del Proyecto, especialmente aquellas orientadas a la ejecución de obras.

- **Grupos focales.** Espacios orientados a la discusión y recopilación de opiniones sobre el proceso de implementación del proyecto, así como a la identificación de necesidades y a la evaluación de sus avances.
- **Talleres.** Propuestos para la presentación de avances y evaluación de la gestión del proyecto, además de la generación de propuestas para las siguientes fases de su implementación.
- **Visitas técnicas.** Orientadas a conocer el avance de las obras del proyecto y cómo estas se adaptan a los requerimientos de la gestión social del Proyecto; de manera particular, se buscará identificar si existen impactos negativos a población indígena.

Adicionalmente, en función de su pertinencia, se deben considerar los mecanismos de participación definidos en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana:

LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	
<b>Audiencias públicas</b>	Instancia de participación habilitada por la autoridad responsable, ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía, para atender pronunciamientos o peticiones ciudadanas y para fundamentar decisiones o acciones de gobierno.
<b>Cabildos Populares</b>	Instancia de participación cantonal para realizar sesiones públicas de convocatoria abierta a toda la ciudadanía, con el fin de discutir asuntos específicos vinculados a la gestión municipal.
<b>Silla Vacía</b>	Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y en ellas habrá una silla vacía que será ocupada por una o un representante, varias o varios representantes de la ciudadanía, en función de los temas que se van a tratar, con el propósito de participar en el debate y en la toma de decisiones.
<b>Veedurías</b>	Promover la transparencia, la rendición de cuentas y el control social sobre la gestión pública
<b>Observatorios</b>	Tendrán como objetivo elaborar diagnósticos, informes y reportes con independencia y criterios técnicos, con el objeto de impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de las políticas públicas.
<b>Consejos consultivos</b>	Mecanismos de asesoramiento compuestos por ciudadanas o ciudadanos, o por organizaciones civiles que se constituyen en espacios y organismos de consulta.

Los espacios convocados en la gestión del Plan de Participación de Partes Interesadas considerarán la participación de representantes de pueblos y nacionalidades indígenas. Adicionalmente, los espacios de participación deben contar con los elementos y herramientas adecuadas y culturalmente pertinentes para estos actores.

Nº	MÉTODO	CANTIDAD <sup>14</sup>	PERIODO	PARTES CONSULTADAS
<b>COMPONENTE 1: Provisión de viviendas asequibles y resilientes para hogares vulnerables</b>				
1	Estrategia de comunicación	1	Permanente	Beneficiarios de los subsidios pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas.
<b>COMPONENTE 2: Mejora sostenible del hábitat en barrios seleccionados</b>				
1	Grupos focales	2	Semestral.	- Personas residentes de los barrios seleccionados, pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas. - Comerciantes ubicados en los barrios a ser intervenidos, pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas.

<sup>14</sup> La columna "Cantidad" hace referencia al número de eventos a realizarse en el periodo descrito en la tabla.

N°	MÉTODO	CANTIDAD <sup>14</sup>	PERIODO	PARTES CONSULTADAS
2	Talleres	1	Semestral.	- Personas residentes de los barrios seleccionados, pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas. - Comerciantes ubicados en los barrios a ser intervenidos, pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas.
3	Visitas técnicas	2	Semestral.	- Personas residentes de los barrios seleccionados, pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas. - Comerciantes ubicados en los barrios a ser intervenidos, pertenecientes a pueblos y nacionalidades indígenas.

La convocatoria y ejecución de los espacios de consulta, en particular para el componente 2, contemplará los siguientes lineamientos:

- Cuando la intervención del proyecto se realiza en territorios donde existe una mayoría de población indígena, su participación debe ser representativa.
- La convocatoria y ejecución de los espacios de consulta deben contar con herramientas e insumos culturalmente pertinentes.
- Se deberá promover la participación de personas pertenecientes a grupos vulnerables<sup>15</sup> dentro de la comunidad; así como promover una participación equitativa entre hombres y mujeres de la comunidad.
- Se considerará la convocatoria y participación de actores externos, como representantes de organizaciones de la sociedad civil u organismos internacionales, que acompañen en el proceso de consulta para garantizar transparencia en el proceso.

## 7. Arreglos institucionales y fortalecimiento de capacidades.

La implementación del MPPI requiere de la articulación de varias unidades al interno de la institución, así como la coordinación con entidades externas a ella. En ese sentido, a continuación, se detallan las unidades internas involucradas en el proceso.

Área MIDUVI	Responsabilidad en la implementación del MPPI
<b>Unidad de Implementación del Proyecto</b>	Encargada de coordinar, gestionar, monitorear y reportar actividades de implementación del MPPI.
<b>Subsecretaría de Vivienda</b>	Gestión y reporte de información relevante para la ejecución de actividades de implementación del MPPI, en lo correspondiente al Componente 1
<b>Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público</b>	Gestión y reporte de información relevante para la ejecución de actividades de implementación del MPPI, en lo correspondiente al Componente 2
<b>Dirección de gestión y ejecución de vivienda</b>	Gestionar instancias de participación y diálogo con la ciudadanía para fortalecer el rol de la Sociedad Civil en la aplicación, seguimiento y evaluación a la política pública de hábitat y vivienda.
<b>Dirección de Comunicación Social</b>	Apoyo en la difusión y divulgación de información a través de canales institucionales de comunicación.
<b>Dirección de Oficina Técnica</b>	Entrega de información sobre el manejo de la participación ciudadana a través de la página Web Institucional.

<sup>15</sup> Personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros.

Adicionalmente, en particular en lo que se refiere a las actividades del Componente 2 del Proyecto, corresponde articular con VIDUEP y Contratistas, la gestión de información referente a la población indígena que recibe algún impacto por dichas actividades, así como el reporte de las acciones empleadas para subsanar esta situación.

- **Unidad de Implementación del Proyecto.** El especialista social y el especialista ambiental serán los responsables de la formulación, coordinación, implementación, monitoreo de los instrumentos ambientales y sociales. Se debe indicar que, de conformidad con el PCAS, de requerir el proyecto, se podrá contratar personal ambiental y social adicional en territorio para fortalecer la gestión de los riesgos , a solicitud del Banco.
- **VIDUEP.** Es la entidad encargada de supervisar, verificar y reportar el cumplimiento de las normas ambientales y sociales durante la ejecución de la obra.
- **Contratistas.** Son las empresas contratadas para realizar las tareas de construcción y trabajo en el Proyecto. La gestión de impactos ambientales y sociales se realizará en función de lo definido en los instrumentos complementarios de gestión ambiental y social expuestos más adelante.

## 8. Mecanismos de quejas y resolución de conflictos

Resulta necesario que las partes afectadas por las diferentes actividades que se realizan durante la ejecución del proyecto cuenten con un mecanismo mediante el cual puedan canalizar sus inquietudes, consultas, quejas o reclamos sobre estos procesos. En este sentido, el EAS 10 define que el prestatario, a través del Proyecto, propondrá e implementará un mecanismo de atención de quejas y reclamos - MQR, y señala:

*El mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a los riesgos e impactos potenciales del proyecto y será accesible e inclusivo. Cuando sea viable y adecuado para el proyecto, los mecanismos de atención de quejas y reclamos utilizarán mecanismos formales o informales existentes, que se complementarán, según sea necesario, con arreglos específicos de cada proyecto.*

En este sentido, el Proyecto Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes del Ecuador a través de Ministerio de Desarrollo Urbano y vivienda, cuenta con un MQR mismo que responde a las particularidades y necesidades de cada uno de sus componentes y que además responde a criterios de pertinencia cultural con la finalidad de que éste sea accesible a todas las partes posiblemente afectadas por la implementación del Proyecto.

### 6.1 Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos.

El MQR se orienta a los siguientes objetivos:

- Atender y resolver las quejas y reclamos de las partes afectadas por la ejecución del Proyecto.
- Mejorar la gestión del proyecto a través del análisis de las quejas y reclamos suscitados y registrados durante la ejecución del Proyecto.
- Otorgar un canal para la participación de las partes afectadas por la ejecución del Proyecto.
- Garantizar transparencia y equidad en la gestión del Proyecto.

En este sentido, considerando las particularidades de los componentes del Proyecto, se define un MQR que responda a los requerimientos de cada uno de ellos.

**Queja o reclamo.** Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración.

**Requerimiento.** Es la petición verbal o escrita que realiza el ciudadano respecto a preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones sobre los servicios que brinda una entidad.

**Apelación.** Proceso en el que una persona o entidad que no está conforme con la resolución inicial de su queja o reclamo solicita una revisión o reconsideración de la decisión por parte de una autoridad o instancia superior.

**Confidencialidad.** Hace referencia al principio de proteger la información personal, los datos y los detalles relacionados con el caso presentado, de manera que solo las personas autorizadas tengan acceso a ellos.

**Denuncia.** Se refiere al acto de exponer hechos o comportamientos que la persona o la entidad considera que deben ser investigados o corregidos por las autoridades competentes o por la institución responsable de gestionar el mecanismo de quejas.

El MIDUVI ha desarrollado un mecanismo de quejas y reclamos interno que permite atender diversos requerimientos de la ciudadanía, especialmente de aquellos que usan sus servicios. A continuación, se detalla el funcionamiento de dicho mecanismo a través de sus dos canales de atención: buzón físico y Botón “Denuncia Ciudadana”.

### 6.1.1. Buzón físico

El buzón de quejas y reclamos físico es una herramienta que permite a los beneficiarios/afectados y de más partes interesadas emitir inconformidades, quejas, reclamos, denuncias o experiencias negativas de los servicios y proyectos que actualmente implementa el Ministerio a través de sus unidades desconcentradas. La siguiente tabla explica el procedimiento para su uso y acceso:

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
Estructura de implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos	El MQR se implementa a nivel nacional y aplica para las intervenciones definidas en los componentes 1 y 2 del Proyecto.	N/A	/A
Recepción de la queja o el reclamo	Las quejas y los reclamos se pueden presentar a través de dos vías: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de Quejas ubicado en las diferentes oficinas desconcentradas del MIDUVI. El ciudadano:</li> <li>- Solicita el formulario</li> <li>- Llena la información requerida</li> </ul>	N/A	N/A

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
	- Deposita el formulario en el buzón de quejas.		
Clasificación, tramitación (procesamiento)	El analista de la oficina técnica de prestación de servicios escaneará los formularios y los enviará vía correo electrónico institucional a la Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa, para el trámite respectivo.	Hasta 2 días después de recibido el trámite.	Oficina técnica de Prestación de Servicios.
	El/la analista de la Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa, consolidará la totalidad de los formularios a nivel nacional recibidos y actualizará la información de la matriz de seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias. Clasificará el trámite por queja/denuncia, Sugerencia o felicitación.		Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa
Acuse de recibo y seguimiento	El denunciante obtiene el acuse de recibo de la queja o el reclamo a través de su correo electrónico.	Al momento de la recepción del formulario.	Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa
Verificación, investigación, acción	La DGCCO enviará el memorando con las Quejas o Denuncias receptadas a la autoridad de la Unidad de Gestión del MIDUVI que corresponda y realizará el respectivo seguimiento	Hasta 10 días hábiles después de ingresado el proceso.	Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa
	El Analista de la DGCCO notificará formalmente a la Unidad de Gestión correspondiente del MIDUVI, digitalizando el Formulario EVAL-01 con la Sugerencia correspondiente, para los fines pertinentes		
	La Unidad de Gestión correspondiente analizará la notificación y preparará la respuesta en un lapso de 10 días laborables de la Queja o Denuncia receptada y enviará a la DGCCO con un resumen ejecutivo de respuesta para proporcionarle al ciudadano		
	La DGCCO emitirá hacia el ciudadano el documento con la respuesta en contestación a la Queja o Denuncia expuesta mediante los respectivos Formularios EVAL-01		
Seguimiento y evaluación	Los datos sobre las quejas y los reclamos se recopilarán en los formatos definidos para el efecto y se informarán mensualmente al Especialista Social del Proyecto.	Periodicidad: Mensual	Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa  Especialista Social
Socialización	La socialización del MQR se realizará a través de los canales institucionales y demás recursos comunicacionales.	Permanente	Especialista Social  UIP

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
			Dirección de Comunicación Social.

### 6.1.2. Botón *Denuncia ciudadana*.

El Botón de Denuncia Ciudadana se encuentra dentro de la página web oficial de Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y funciona como un mecanismo digital para el ingreso de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y situaciones de diversa índole. En la siguiente tabla se describe el procedimiento para su uso y acceso:

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
Estructura de implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos	El MQR se implementa a nivel nacional y aplica para las intervenciones definidas en los componentes 1 y 2 del Proyecto.	N/A	N/A
Recepción de la queja o el reclamo	Las quejas y los reclamos se pueden presentar a través del botón <i>denuncia ciudadana</i> , ubicado en el portal institucional del MIDUVI: <a href="http://www.miduvi.gob.ec">www.miduvi.gob.ec</a>	N/A	N/A
Clasificación, tramitación (procesamiento)	El/la analista de la Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa (DGCCO), consolidará la totalidad de los trámites a nivel nacional recibidos y actualizará la información de la matriz de seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias. Clasificará el trámite por queja/denuncia, Sugerencia o felicitación.	Hasta 2 días después de recibido el trámite.	Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa
Acuse de recibo y seguimiento	El denunciante obtiene el acuse de recibo de la queja o el reclamo a través de su correo electrónico.	Al momento de la recepción del formulario.	Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa
Verificación, investigación, acción	La DGCCO enviará el memorando con las Quejas o Denuncias receptadas a la autoridad de la Unidad de Gestión del MIDUVI que corresponda y realizará el respectivo seguimiento	Hasta 10 días hábiles después de ingresado el proceso.	Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa
	El Analista de la DGCCO notifica a la Unidad de Gestión correspondiente del MIDUVI sobre el trámite.		
	La Unidad de Gestión correspondiente analizará la notificación y preparará la respuesta en un lapso de 10 días laborables de la Queja o Denuncia receptada y enviará a la DGCCO con un resumen ejecutivo de respuesta para proporcionarle al ciudadano		

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
	La DGCCO emitirá hacia el ciudadano el documento con la respuesta en contestación a la Queja o Denuncia expuesta.		
Seguimiento y evaluación	Los datos sobre las quejas y los reclamos se recopilarán en los formatos definidos para el efecto y se informarán mensualmente al Especialista Social del Proyecto.	Periodicidad: Mensual	Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa  Especialista Social
Socialización	La socialización del MQR se realizará a través de los canales institucionales y demás recursos comunicacionales.	Permanente	Especialista Social  UIP  Dirección de Comunicación Social.

En el mecanismo de atención de quejas y reclamos establecen un proceso de apelación para los casos en que el reclamante no esté conforme con la solución propuesta para su reclamo. Una vez que se hayan propuesto todos los medios posibles para solucionar el reclamo, si el reclamante aún no está satisfecho, se lo deberá asesorar sobre su derecho a utilizar los recursos legales.

La implementación del MQR dará un tratamiento específico a aquellos requerimientos considerados como delicados y confidenciales, incluidos aquellos relacionados con la explotación, abuso y acoso sexual, conforme a la nota sobre buenas prácticas referida a estos temas que forma parte de los recursos del MAS. Para tal efecto, además de la implementación de los protocolos correspondientes, el Proyecto deberá activar el ESIRT (Environmental and Social Incident Respose Toolkit), procedimiento que es utilizado para responder a cualquier incidente o emergencia que se produzca durante la preparación o ejecución de un Proyecto financiado por el Banco Mundial. Asimismo, proporciona el asesoramiento a los diferentes equipos técnicos sobre lo que debe ocurrir en respuesta a un incidente incluyendo los fundamentos de una investigación necesaria para comprender si las medidas son apropiadas.

Una vez señalado un incidente a la atención del Banco, se inicia el proceso ESIRT. El primer paso consiste en obtener la información inicial sobre el incidente y determinar si es de un tipo que deba notificarse a la dirección. Cada incidente debe ser investigado adecuadamente, para comprender las causas inmediatas subyacentes y profundas del incidente y establecer si el proyecto es una causa o un factor contribuyente. Dependiendo de los resultados de la investigación, el incidente puede ser señalado a la atención de la alta dirección del Banco, y se puede acordar con el Prestatario un plan de acción correctiva para minimizar las posibilidades de que se repita .

El Banco cuenta con formularios que deberán llenarse de manera obligatoria, tanto para incidentes regulares como para situaciones relacionadas a violencia basada en género o discriminación por orientación sexual e identidad de género y por abuso o acoso sexual.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Formularios para incidentes y para situaciones relacionadas a violencia basada en género, discriminación por orientación sexual y acoso y/o abuso sexual. [https://worldbankgroup.sharepoint.com/:w:/r/sites/Social-EnvironmentandSocialFramework-ESFHub/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B904A09DE-9D5D-4EFA-A387-9E452D084420%7D&file=Incident%20Form%20SOGI%20Part%20A%20\(Step%201%20-%20for%20Bank%20to%20complete\)\\_Spanish.docx&action=default&mobileredirect=true](https://worldbankgroup.sharepoint.com/:w:/r/sites/Social-EnvironmentandSocialFramework-ESFHub/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B904A09DE-9D5D-4EFA-A387-9E452D084420%7D&file=Incident%20Form%20SOGI%20Part%20A%20(Step%201%20-%20for%20Bank%20to%20complete)_Spanish.docx&action=default&mobileredirect=true)

Adicionalmente, conforme lo señalado en el MAS, el Proyecto contará con un MQR específico para la atención de quejas y reclamos laborales, mismo que estará desarrollado con más precisión en el Procedimiento de Gestión de Mano de Obra.

### 8.1. Seguimiento y monitoreo al MQR

En consonancia con lo establecido en el PCAS, el especialista social del Proyecto incluirá en los informes semestrales de gestión ambiental y social del Proyecto, el reporte sobre el funcionamiento del MQR del periodo correspondiente. El informe incluirá, entre otros elementos, información relativa al número de quejas o reclamos presentados, quejas o reclamos resueltos y no resueltos, tiempos de respuesta, apelaciones, si fuera el caso, así como el análisis de quejas y reclamos más recurrentes.

### 8.2. Difusión y capacitación sobre el MQR

El especialista social del Proyecto coordinará la preparación, difusión y socialización de material relativo a la existencia y funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos. Promoverá, además, la realización de espacios de capacitación sobre el funcionamiento y gestión del MQR con sus contrapartes técnicas en la CIEP, así como con los contratistas si fuera el caso.

### 8.3. Recursos para el funcionamiento del MQR

El proyecto asegurará el talento humano, los recursos técnicos y financieros para la operación del MQR.

### 8.4. Archivo de la documentación sobre el MQR

Toda la información recabada en la operación del MQR (casos ingresados, casos resueltos, apelaciones, respuestas, informes generados, entre otros) serán consolidados y resguardados por el Especialista Social. La UIP, de manera semestral generará un archivo digital de los elementos mencionados.

### 8.5. Mecanismo de quejas y reclamos complementario

Complementariamente el Proyecto utilizará la plataforma “Contacto Ciudadano”, impulsada por el gobierno nacional y sustentada mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076, del Ministerio del Trabajo, en la que se emitió *la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas*. Las disposiciones contenidas en dicha norma son de aplicación obligatoria para todas las entidades del Estado entre las que se encuentran “Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional”. En este sentido, y de ser el caso, se realizarán las gestiones pertinentes para adaptar el funcionamiento de esta herramienta para los requerimientos del Proyecto respecto a la gestión de quejas y reclamos (Ver anexo 4).

## 9. Seguimiento y presentación de informes.

El MPPI se revisará y actualizará periódicamente según sea necesario en el curso de la implementación del proyecto. El especialista social de la UIP será el responsable de presentar, de manera semestral, informes de monitoreo de la implementación del MPPI cuyos contenidos deberán considerar lo siguiente:

- Descripción de actividades de consulta realizadas: métodos, fechas, partes consultadas, preocupaciones y sugerencias expuestas por los representantes de la población indígena en la consulta, propuesta de inclusión de las sugerencias en la gestión del proyecto.
- Actividades relativas a la divulgación del avance del proyecto, con criterios de pertinencia cultural.

Los informes serán revisados por el/la coordinador/a del Proyecto y aprobados por el/la gerente, previo a su envío al equipo del Banco Mundial.

## 10. Mecanismos de divulgación.

Considerando que el alcance del Proyecto define acciones en las zonas urbanas, los mecanismos de divulgación responden a dos objetivos en específico:

- Promoción del proyecto. Exponiendo a la población en general, y a miembros de pueblos y nacionalidades indígenas en particular, mensajes relativos a los objetivos del proyecto, impactos positivos de su implementación, así como mensajes orientados a la prevención de los impactos negativos identificados. Estos procesos de divulgación incluirán criterios de pertinencia cultural para su realización.
- Presentación de logros del proyecto. Durante la ejecución del Proyecto, se realizarán de manera periódica espacios de diálogo que convoquen, entre otros, a población indígena. Estos espacios estarán orientados a la presentación de avances del Proyecto y a recopilar propuestas que permitan fortalecer su ejecución.

Nº	TEMA	MÉTODO	CANALES	POBLACIÓN OBJETIVO	CRONOGRAMA
COMPONENTE 1.					
1	Promoción del Proyecto	Estrategia de comunicación	Medios de comunicación institucionales, gubernamentales: página web institucional, redes sociales, gestión documental. Se considerarán, además, medios de comunicación como radio comunitaria, asambleas comunitarias, entre otros.	Población en general Potenciales beneficiarios de pueblos y nacionalidades indígenas	Permanente, a partir del segundo trimestre de 2025, hasta el final del proyecto.
2	Presentación de logros alcanzados	Estrategia de comunicación	Medios de comunicación institucionales, gubernamentales: página web institucional, redes sociales, gestión documental.	Población en general Beneficiarios de pueblos y nacionalidades indígenas	Semestral, a partir del segundo semestre de 2025.
		Talleres	Talleres	Beneficiarios de pueblos y nacionalidades indígenas	Semestral, a partir del segundo semestre de 2025.
COMPONENTE 2.					

Nº	TEMA	MÉTODO	CANALES	POBLACIÓN OBJETIVO	CRONOGRAMA
1	Promoción del Proyecto	Estrategia de comunicación	Medios de comunicación institucionales, gubernamentales: página web institucional, redes sociales, gestión documental. Se considerarán, además, medios de comunicación como radio comunitaria, asambleas comunitarias, entre otros.	Población en general Potenciales beneficiarios de pueblos y nacionalidades indígenas, habitantes de los barrios seleccionados	Permanente, a partir del segundo trimestre de 2025, hasta el final del proyecto
2	Presentación de logros alcanzados	Estrategia de comunicación	Medios de comunicación institucionales, gubernamentales: página web institucional, redes sociales, gestión documental. Se considerarán, además, medios de comunicación como radio comunitaria, asambleas comunitarias, entre otros.	Población en general Beneficiarios de pueblos y nacionalidades indígenas, habitantes de los barrios seleccionados	Semestral, a partir del primer semestre de 2026.
		Talleres	Talleres	Beneficiarios de pueblos y nacionalidades indígenas, habitantes de los barrios seleccionados	Semestral, a partir del primer semestre de 2026.

## 11. Presupuesto

La Unidad de Implementación del Proyecto estará a cargo de las actividades de participación de las partes interesadas.

El presupuesto referencial para el MPPI es de \$169.600,00 y se financiará con los recursos del componente 4 del Proyecto: Fortalecimiento Institucional y Gestión de Proyectos.

Categoría de presupuesto	Cantidad	Costo unitario	Veces/años	Costo total
<b>1. Actividades de consulta y divulgación</b>				
Grupos focales	32	\$100,00	8	\$25.600,00
Talleres	8	\$150,00	2	\$1.200,00
Visitas técnicas	16	\$200,00	4	\$3.200,00
Entrevistas	48	\$200,00	12	\$9.600,00
Estrategia de comunicación (adaptación lingüística)	1	\$30.000,00	N/A	\$30.000,00
<b>2. Estudios</b>				



Evaluación Social (medio término)	1	\$ 50.000,00	1	\$ 50.000,00
Evaluación Social (final)	1	\$ 50.000,00	1	\$ 50.000,00
<b>PRESUPUESTO TOTAL PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:</b>				\$169.600,00

## ANEXOS

### Anexo 1. Estructura propuesta para la elaboración del Plan de Pueblos Indígenas (PPI)

#### 1. Introducción

**Descripción del contenido para esta sección:** Esta sección proporciona un resumen general del propósito del Plan de Pueblos Indígenas y su relevancia dentro del proyecto. También debe establecer el contexto del proyecto y la presencia de pueblos indígenas o comunidades locales afectadas.

**Contenido mínimo esperado:**

**Contexto del proyecto:** Breve descripción del proyecto general, ubicación, y actividades clave.

**Objetivo del PPI:** Propósito del Plan de Pueblos Indígenas, orientado a mitigar impactos y asegurar beneficios para las comunidades.

**Identificación de pueblos indígenas:** Mención de los pueblos indígenas o comunidades locales que serán impactadas por el proyecto.

#### 2. Resumen de la Evaluación Social Específica

**Descripción del contenido para esta sección:** Incluye un resumen de la evaluación social realizada para las comunidades afectadas, proporcionando una base sólida para la planificación. También se deben mencionar el marco legal y las instituciones responsables, así como una línea de base sobre las condiciones sociales, culturales y económicas de las comunidades indígenas.

**Contenido mínimo esperado:**

**Hallazgos clave** de la evaluación social sobre los pueblos indígenas (cultura, medios de vida, relación con la tierra, etc.).

**Marco legal e institucional** que protege los derechos de los pueblos indígenas y regula su relación con el proyecto. (Ver tabla ejemplo más adelante)

**Línea de base** sobre la situación actual de las comunidades antes de la implementación del proyecto (demografía, infraestructura, uso de la tierra, recursos naturales, etc.).

#### 3. Resultados de la Consulta Significativa y CPLI

**Descripción del contenido para esta sección:** Proporciona un resumen de las consultas significativas realizadas con las comunidades indígenas durante la preparación del proyecto. Si el proyecto implica las tres circunstancias del párrafo 24 del EAS7, debe incluirse también el resultado del proceso de Consulta Previa, Libre e Informada (CPLI).

**Contenido mínimo esperado:**

Resumen de las consultas realizadas (fechas, participantes, métodos de consulta).

**Resultados de las consultas:** Principales preocupaciones y sugerencias expresadas por las comunidades, y cómo se integraron en la planificación del proyecto.

**CPLI:** Resultados del proceso de CPLI, si es aplicable, cuando el proyecto implique reubicación o afecte derechos territoriales de las comunidades.

#### 4. Marco para la Consulta Significativa Durante la Ejecución del Proyecto

**Descripción del contenido para esta sección:** Esta sección establece cómo continuará el proceso de consulta significativa con los pueblos indígenas durante la implementación del proyecto. Debe detallar los métodos de consulta, garantizando que se adapten a las realidades culturales y lingüísticas de las comunidades.

**Contenido mínimo esperado:**

**Plan de consulta continua:** Métodos y estrategias para seguir consultando a las comunidades durante la ejecución del proyecto.

**Enfoque adaptado:** Explicación de cómo las consultas serán culturalmente apropiadas y accesibles, incluyendo el uso de lenguas indígenas y costumbres locales.

**Cronograma de consultas:** Detalle de cuándo y con qué frecuencia se realizarán las consultas durante la vida del proyecto.

#### 5. Medidas para Garantizar Beneficios Económicos y Sociales

**Descripción del contenido para esta sección:** Describe las medidas diseñadas para garantizar que las comunidades indígenas se beneficien del proyecto, tanto económica como socialmente. Estas medidas deben ser culturalmente apropiadas y tomar en cuenta las dinámicas de género dentro de las comunidades.

**Contenido mínimo esperado:**

**Descripción de beneficios:** Detalle de los beneficios económicos (empleo, ingresos) y sociales (acceso a servicios, capacitación) que se ofrecerán a las comunidades.

**Adecuación cultural:** Explicación de cómo se adaptarán los beneficios a las características culturales y las necesidades específicas de las comunidades, incluyendo medidas sensibles al género.

**Fortalecimiento de capacidades:** Si es necesario, detalle de las acciones para mejorar la capacidad de las instituciones responsables de implementar estos beneficios.

#### 6. Medidas para Mitigar Impactos Adversos

**Descripción del contenido para esta sección:** En esta sección se explican las acciones específicas para evitar, minimizar o mitigar los impactos adversos del proyecto sobre las comunidades indígenas. Si no es posible evitar los impactos negativos, se deben incluir medidas compensatorias.

**Contenido mínimo esperado:**

**Medidas de mitigación:** Acciones para evitar o minimizar los impactos negativos identificados en la evaluación social, como la pérdida de acceso a tierras o recursos naturales.

**Compensación (si es necesaria):** En los casos en que los impactos no puedan mitigarse, se deben describir los mecanismos de compensación.

**Cronograma de implementación:** Detalles sobre el tiempo y la forma en que se aplicarán las medidas de mitigación.

## 7. Estimaciones de Costos, Plan de Financiamiento y Cronograma

**Descripción del contenido para esta sección:** Esta sección debe proporcionar una estimación detallada de los costos para la implementación del PPI, incluyendo las medidas de consulta, mitigación y distribución de beneficios. También debe incluir un cronograma y las fuentes de financiamiento.

**Contenido mínimo esperado:**

**Estimación de costos:** Presupuesto detallado para implementar todas las actividades del PPI (consulta, mitigación, distribución de beneficios, fortalecimiento institucional, etc.).

**Plan de financiamiento:** Fuentes de financiamiento (públicas, privadas, aportes del proyecto) y su distribución.

**Cronograma:** Fechas clave para la implementación de las medidas y la ejecución de las actividades propuestas.

**Roles y responsabilidades:** Identificación de las instituciones o actores responsables de la ejecución de cada medida.

## 8. Mecanismo de Quejas y Resolución de Conflictos

**Descripción del contenido para esta sección:** Debe detallar un mecanismo accesible y adecuado para que las comunidades indígenas puedan plantear quejas o preocupaciones durante la ejecución del proyecto. El mecanismo debe cumplir con los requisitos del EAS7 y el EAS10, garantizando su accesibilidad y transparencia.

**Contenido mínimo esperado:**

**Procedimiento de quejas:** Explicación de cómo las comunidades pueden presentar quejas (en persona, por escrito, en su idioma) y cómo se gestionarán.

**Accesibilidad cultural:** Descripción de cómo se garantizará que el mecanismo de quejas sea accesible y comprendido por las comunidades indígenas.

**Resolución de conflictos:** Mecanismos para gestionar y resolver las quejas de manera justa y oportuna.

**Garantías de no represalias:** Asegurar que quienes presenten quejas no serán objeto de represalias.

## 9. Seguimiento, Evaluación y Presentación de Informes

**Descripción del contenido para esta sección:** Establece los mecanismos para monitorear la implementación del PPI y evaluar su efectividad. También debe detallar cómo se presentarán informes sobre el progreso del plan y cómo se involucrará a las comunidades en este proceso.

### **Contenido mínimo esperado:**

**Mecanismos de seguimiento:** Indicadores clave para medir la efectividad del PPI, el progreso en la mitigación de impactos y la distribución de beneficios.

**Participación comunitaria:** Descripción de cómo las comunidades indígenas participarán activamente en el monitoreo y la evaluación del plan.

**Informes periódicos:** Cronograma de presentación de informes sobre el progreso y los resultados de la implementación.

**Ajustes en las medidas:** Mecanismos para ajustar las acciones en función de los resultados del seguimiento y evaluación.

## Anexo 2 - Estructura para la Evaluación Social Específica

La Evaluación Social Específica bajo el EAS7 proporciona un análisis adaptado a la magnitud de los riesgos e impactos del proyecto sobre los pueblos indígenas o comunidades locales históricamente desatendidas.

A continuación, se detalla la estructura que debería tener la Evaluación Social Específica con la descripción del contenido para cada sección y el contenido mínimo esperado.

### 1. Introducción

**Descripción del contenido para esta sección:** Proporciona una introducción general sobre el propósito de la evaluación social dentro del marco del proyecto y su relevancia para los pueblos indígenas o comunidades locales históricamente desatendidas de África subsahariana.

#### Contenido mínimo esperado:

**Contexto del proyecto:** Breve descripción del proyecto y su relación con las comunidades indígenas o locales.

**Propósito de la evaluación social:** Objetivo de la evaluación, que busca analizar los impactos sociales y culturales sobre las comunidades afectadas.

**Enfoque proporcional:** Explicación de cómo la evaluación se adapta a los riesgos e impactos potenciales identificados.

### 2. Revisión del Marco Legal e Institucional

**Descripción del contenido para esta sección:** Debe revisarse el marco legal e institucional aplicable a los pueblos indígenas o comunidades locales históricamente desatendidas, asegurando que el proyecto cumpla con las leyes nacionales e internacionales, así como con los estándares del Banco Mundial.

Cabe mencionar que no se espera una transcripción de cuerpos normativos, sino más bien una referencia a qué norma aplica al proyecto y por qué. Como recomendación, se puede colocar la información en una tabla, que permita organizar la información y colocar los datos estrictamente necesarios.

*Tabla 1 Tabla ejemplo para resumen del Marco legal – la información colocada en este ejemplo es un texto genérico sólo para demostrar el tipo de información que se espera*

Norma	Referencias legales	Ámbito de aplicación	Brechas con el EAS7 del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial	Estrategia para el cierre de la brecha
Constitución de la República	Art. 57, 98, 175	La Constitución detalla los derechos de los pueblos indígenas, reconoce sus derechos colectivos y determina los momentos para su participación, consulta y consentimiento previo.	La constitución reconoce solo ciertas instancias limitadas para ejecutar procesos de consulta previa libre e informada (solo en caso de proyectos extractivos con afectaciones al	Cumplimiento de la norma nacional, complementado con la identificación de los aspectos relevantes del EAS7, que se deban considerar para este efecto. El proyecto propondrá la participación temprana

Norma	Referencias legales	Ámbito de aplicación	Brechas con el EAS7 del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial	Estrategia para el cierre de la brecha
		Detalla además la manera en que se reconoce su territorio, costumbres, tradiciones y sus formas de representación, así como el reconocimiento a sus instituciones propias e instancias de organización.	territorio), mientras que el EAS7 propone instancias de consulta y participación de una forma temprana, para proyectos de cualquier índole que puedan afectar a los pueblos indígenas en su acceso a la tierra, sus recursos, costumbres, tradiciones y medios de vida.	de los pueblos y comunidades y establecerá en conjunto con ellos, los mecanismos y cronograma adecuado para considerar sus inquietudes a lo largo del ciclo del proyecto.
Ley de Participación Ciudadana	Artículo 1, 2, 9-16, 38, 45, 108	Esta ley regula la participación ciudadana en el territorio nacional. Establece los momentos en los cuales se espera participación de la población en la toma de decisiones y explicita los momentos, circunstancias y espacios para la participación de los pueblos indígenas.		
Ley de patrimonio cultural	Art. 8, 19, 25, 37	Esta ley regula la protección del patrimonio cultural de los pueblos ancestrales y norma las circunstancias en los cuales los pueblos indígenas pueden participar en caso de percibir afectación a su patrimonio o sus costumbres propias		
Reglamento de la Ley XXX				
Acuerdo Ministerial ZZZ				

#### Contenido mínimo esperado:

- Identificación y descripción de las leyes, reglamentos y políticas nacionales que reconocen los derechos de los pueblos indígenas, incluyendo derechos sobre la tierra, consulta previa, entre otros.
- **Marco legal nacional:** Descripción de las leyes y regulaciones nacionales relacionadas con los derechos de los pueblos indígenas, uso de la tierra y recursos naturales.
- **Marco internacional:** Tratados y convenios internacionales aplicables (ej., Convenio 169 de la OIT, Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas).
- Revisión de los tratados y convenios internacionales ratificados por el país que protegen a los pueblos indígenas (e.g., Convenio 169 de la OIT, Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas).
- **Comparación y análisis** de las diferencias o brechas entre la legislación nacional y los requisitos del EAS7 del Banco Mundial.
- **Estrategias** para abordar cualquier discrepancia entre el marco legal nacional y los requisitos del EAS7.

- **Instituciones relevantes:** Identificación de las instituciones responsables de la protección de los derechos de las comunidades indígenas y de la implementación del proyecto.

### 3. Datos de Línea de Base

**Descripción del contenido para esta sección:** Recopilación de datos de línea de base que proporcionen información esencial sobre las características demográficas, sociales, culturales, y económicas de las comunidades indígenas afectadas. Esta información es crucial para entender la situación actual y para medir los impactos del proyecto.

**Contenido mínimo esperado:**

**Datos demográficos:** Tamaño de la población, estructura social, género y distribución etaria.

**Cultura y costumbres:** Descripción de las características culturales, sistemas de creencias, tradiciones, y prácticas consuetudinarias relacionadas con la tierra y los recursos naturales.

**Uso de tierras y recursos:** Información sobre las tierras que las comunidades han poseído o utilizado de manera tradicional y los recursos naturales de los cuales dependen.

**Situación socioeconómica:** Nivel de acceso a servicios básicos (salud, educación, infraestructura), medios de vida principales, y fuentes de ingresos.

### 4. Identificación de Partes Afectadas y Proceso de Consulta

**Descripción del contenido para esta sección:** Esta sección debe identificar a las partes afectadas por el proyecto y establecer un proceso culturalmente adecuado para la participación y consulta significativa de las comunidades en todas las etapas del proyecto.

**Contenido mínimo esperado:**

**Identificación de partes interesadas:** Listado de pueblos indígenas y otras partes interesadas afectadas por el proyecto, como líderes comunitarios, grupos de mujeres y otros actores clave.

**Proceso de consulta:** Descripción de cómo se desarrollará un proceso de consulta continua y culturalmente apropiada, con cronograma y métodos de participación que se adapten a las realidades de las comunidades.

**Participación en las decisiones:** Explicación de cómo las comunidades afectadas serán incluidas en la toma de decisiones durante la planificación y ejecución del proyecto.

### 5. Evaluación de Impactos Adversos y Positivos

**Descripción del contenido para esta sección:** Esta sección debe evaluar los posibles efectos adversos y positivos del proyecto sobre las comunidades indígenas o locales, diferenciando los impactos por género y otros factores de vulnerabilidad.

**Contenido mínimo esperado:**

**Impactos adversos:** Identificación de los impactos negativos que el proyecto podría tener en las comunidades, incluyendo la pérdida de tierras, acceso limitado a recursos naturales, cambios culturales o desplazamientos.

**Impactos positivos:** Oportunidades que el proyecto podría generar, como acceso a empleo, mejora de infraestructura, y acceso a servicios básicos.

**Análisis de vulnerabilidad:** Evaluación de la vulnerabilidad relativa de los grupos afectados, considerando sus circunstancias específicas y la posible desigualdad en el acceso a oportunidades frente a otros grupos sociales.

**Impactos diferenciados por género:** Identificación de cómo los impactos afectarán de manera distinta a hombres, mujeres y grupos potencialmente más vulnerables dentro de las comunidades.

## 6. Identificación de Medidas para Mitigar Impactos Adversos y Garantizar Beneficios

**Descripción del contenido para esta sección:** En esta sección se deben identificar y evaluar las medidas necesarias para evitar los impactos adversos o, si esto no es posible, para minimizarlos, mitigarlos o compensarlos. También debe detallarse cómo se garantizará que las comunidades indígenas reciban beneficios culturalmente apropiados.

**Contenido mínimo esperado:**

**Medidas de mitigación:** Detalle de las acciones que se implementarán para mitigar o compensar los impactos negativos del proyecto (e.g., restauración de tierras, compensaciones económicas).

**Garantía de beneficios:** Descripción de cómo se asegurarán los beneficios económicos, sociales y culturales para las comunidades afectadas, asegurando que sean culturalmente adecuados.

**Consulta significativa:** Confirmación de que todas las medidas se basan en un proceso de consulta significativa y, si es necesario, conforme al proceso de **Consulta Previa, Libre e Informada (CPLI)** según el párrafo 24 del EAS7.

## 7. Análisis de Alternativas

**Descripción del contenido para esta sección:** Debe considerarse un análisis de las alternativas del proyecto, evaluando si es posible evitar los impactos adversos a través de la modificación del diseño o la localización de las actividades del proyecto.

**Contenido mínimo esperado:**

**Alternativas evaluadas:** Descripción de las alternativas evaluadas en términos de diseño del proyecto, localización o métodos de implementación, y cómo estas podrían evitar o minimizar los impactos negativos.

**Criterios de selección:** Explicación de los criterios utilizados para seleccionar la alternativa más adecuada, considerando la reducción de riesgos y maximización de beneficios para las comunidades.

## 8. Seguimiento y Evaluación

**Descripción del contenido para esta sección:** Esta sección debe establecer los mecanismos para monitorear los impactos sociales y las medidas de mitigación implementadas. Se deben especificar indicadores clave y métodos para evaluar la efectividad de las medidas adoptadas.

**Contenido mínimo esperado:**

**Indicadores clave:** Identificación de indicadores específicos para monitorear los impactos sociales y la efectividad de las medidas de mitigación.

**Plan de monitoreo:** Descripción de cómo y con qué frecuencia se llevará a cabo el monitoreo, incluyendo la participación de las comunidades en el proceso.

**Evaluación de resultados:** Plan para evaluar los resultados de las medidas implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

## 9. Conclusiones y Recomendaciones

**Descripción del contenido para esta sección:** Debe incluirse un resumen de las principales conclusiones de la evaluación social, destacando los riesgos, oportunidades y las medidas propuestas para garantizar que las comunidades indígenas no se vean perjudicadas por el proyecto y que puedan beneficiarse de manera equitativa.

**Contenido mínimo esperado:**

**Resumen de conclusiones:** Revisión de los principales hallazgos sobre los impactos potenciales y las acciones de mitigación.

**Recomendaciones:** Sugerencias para mejorar la implementación del proyecto en relación con las comunidades indígenas, incluyendo ajustes en el diseño, mecanismos de consulta y formas de distribución de benef

### Anexo 3. MQR complementario – Sistema de Atención Ciudadana.

*Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas*

La *Norma Técnica* tiene como objeto “establecer los lineamientos que deberán aplicar las entidades públicas para la recepción y gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas”. Y define a la atención al ciudadano como “*el servicio brindado al ciudadano por las entidades públicas con claridad, eficacia, calidad y calidez, con el objeto de identificar sus necesidades a través de los diferentes canales de atención para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y recibir la atención a sus requerimientos, quejas o denuncias administrativas*”.

Para ello realiza, entre otras, las siguientes definiciones:

- **Canales de atención.** Son medios de interacción que las entidades ponen a disposición del ciudadano para que presenten sus requerimientos, quejas y denuncias administrativas;
- **Niveles de atención.** Es la clasificación a un requerimiento, queja o denuncia administrativa para que sea atendida, para lo cual, se analizará variables como complejidad del caso, unidades administrativas de atención, disponibilidad de información, o su particularidad, según el siguiente detalle:
  - g.1. Primer Nivel de Atención.* Es la gestión que se puede realizar de manera oportuna a los requerimientos, quejas o denuncias administrativas presentadas, sin la intervención de otras unidades técnicas/administrativas o entidades públicas.
  - g.2. Segundo u otros Niveles de Atención.* Es la gestión que por la naturaleza de los requerimientos, quejas o denuncias administrativas no puede ser realizada de manera inmediata y requiere ser canalizado a la o las diferentes unidades técnicas/administrativas o entidades públicas para su atención;
- **Queja o reclamo.** Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración;
- **Requerimiento.** Es la petición verbal o escrita que realiza el ciudadano respecto a preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones sobre los servicios que brinda una entidad;

La norma técnica define los canales de atención al ciudadano de la siguiente manera:

- **Presencial.** Involucra el desplazamiento del ciudadano a la entidad, para formular un requerimiento, queja o denuncia administrativa de forma personalizada sobre los servicios que brinda la misma.
- **Telefónico.** Permite la interacción en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano, mediante las funcionalidades provistas por dispositivos fijos o móviles para consultar ante un posible requerimiento, queja o denuncia administrativa sobre los servicios brindados.
- **Virtual.** Involucra la interacción con el ciudadano a través de los diferentes medios electrónicos (página web institucional, aplicaciones móviles, correo institucional, mensajería, chat y redes sociales) para formular un requerimiento, queja o denuncia administrativa.

En cuanto al procedimiento de atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas se definen los siguientes pasos:

Paso	Responsable	Tiempo
Recepción	Instituciones	No especifica
Revisión y análisis	Unidades de atención al ciudadano	No especifica
Elaboración de Respuesta	Instituciones – áreas relacionadas a la gestión del caso.	8 días. 20 días previo comunicación al ciudadano / responde a la complejidad del requerimiento.
Envío de respuesta	Unidades de atención al ciudadano	

Fuente: Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076

La Norma Técnica, en su Disposición General Primera, establece que *“las entidades sujetas al ámbito de la presente norma deberán implementar y utilizar la herramienta tecnológica para la atención, control y seguimiento de los requerimientos ciudadanos, según los lineamientos que el ente rector del trabajo, como gestor funcional, lo determine”*.

El Ministerio de Trabajo cuenta con el canal virtual homologado “Contacto Ciudadano Digital”, que precisamente permite dar cumplimiento a lo definido en la norma expuesta previamente. Este canal se encuentra en la web, en el siguiente enlace: [www.contactociudadano.gob.ec](http://www.contactociudadano.gob.ec) , además de los enlaces directos en cada portal institucional.

## Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
Estructura de implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos	El Ministerio de Trabajo cuenta con el canal virtual homologado “Contacto Ciudadano Digital”, que permite dar cumplimiento a lo definido en la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas, emitida por el Ministerio de Trabajo. El canal opera para todas las instituciones del ejecutivo y esta orientada a procesar y atender todo tipo de requerimientos de la ciudadanía respecto a los servicios que prestan dichas instituciones, así como a atender las diferentes denuncias administrativas.	N/A	N/A
Recepción de la queja o el reclamo	Las quejas y reclamos se presentan de manera virtual a través del portal <a href="http://www.contactociudadano.gob.ec">www.contactociudadano.gob.ec</a> , en el que el ciudadano pasa por un proceso de registro (con opción a guardar la confidencialidad de la persona), e ingresa el requerimiento, queja o reclamo.	N/A	Ministerio de Trabajo
Clasificación, tramitación (procesamiento)	El trámite recibido se reenvía a la institución correspondiente, y este, a su vez, es registrado por las unidades de Planificación Estratégica de acuerdo a la siguiente tipología: preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas de un servicio, trámite, resolución o respuesta recibida por parte de una entidad pública.	Al recibir la queja o el reclamo	Unidad de Planificación Estratégica Institucional.
Acuse de recibo y seguimiento	El ciudadano obtiene el acuse de recibo de la queja o el reclamo a través del perfil creado inicialmente y de su correo electrónico.	La comunicación se realiza de manera inmediata, una vez que la institución recibe el requerimiento.	El proceso es automático a través del sistema
Verificación, investigación, acción	La investigación de la queja o el reclamo está a cargo del área en cuya responsabilidad recae la queja o el reclamo realizado. La formulación de la resolución propuesta corre por cuenta de dicha unidad y se comunica al denunciante a través de correo electrónico o mediante el perfil que fue creado al inicio en el sistema	8 días. Se puede ampliar a 20 días previo a una comunicación al ciudadano.	Área responsable de la gestión de la temática de la queja o el reclamo.

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
Seguimiento y evaluación	Los datos sobre las quejas y los reclamos se recopilan en el sistema "Contacto Ciudadano" y se informan a al Ministerio de Trabajo periódicamente. Dicha institución realiza un reporte periódico sobre los requerimientos atendidos por cada institución y genera alertas e informes trimestrales.	Trimestral	Ministerio del Trabajo
Formulación de comentarios	Los comentarios de los denunciantes sobre su conformidad con la resolución de la queja o reclamo se recopilan en el sistema "Contacto Ciudadano".	N/A	N/A
Capacitación	Las necesidades de capacitación del personal o los consultores de la unidad de ejecución del proyecto, los contratistas y los consultores encargados de la supervisión son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización sobre la existencia del Sistema "Contacto Ciudadano".</li> </ul>	Semestral	UIP

Si bien el sistema Contacto Ciudadano puede ser considerado como el mecanismo de quejas y reclamos del Proyecto en esta fase de inicio de su ejecución, se prevé implementar acciones que propendan a adaptarlo a los intereses del Proyecto<sup>17</sup> y de acuerdo con las características que se señalan en el EAS 10 que señalan que este debe ser confidencial, imparcial objetivo y oportuno:

- *Que permita abordar las inquietudes con rapidez y eficacia, de una manera transparente, que sea culturalmente adecuada y esté al alcance de todas las partes afectadas por el proyecto, sin costo ni retribución.*
- *La gestión de las quejas y reclamos se llevará a cabo de una manera culturalmente adecuada y será discreta, objetiva, sensible y receptiva a las necesidades e inquietudes de las partes afectadas por el proyecto. El mecanismo también permitirá que se planteen y aborden quejas y reclamos anónimos.*

<sup>17</sup> La nota de orientación del EAS 10 señala: El mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a los riesgos e impactos potenciales del proyecto y será accesible e inclusivo. Cuando sea viable y adecuado para el proyecto, los mecanismos de atención de quejas y reclamos utilizarán mecanismos formales o informales existentes, que se complementarán, según sea necesario, con arreglos específicos de cada proyecto.

# PROYECTO VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO INCLUSIVOS Y RESILIENTES DEL ECUADOR.

## ESPACIOS DE SOCIALIZACIÓN Y CONSULTA

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Asunto</b>	Socialización y consulta de los instrumentos de gestión social del Proyecto: MGAS, PRMS, MPPI, PPPI.
<b>Fecha</b>	13 de diciembre de 2024
<b>Lugar</b>	Modalidad Virtual: <a href="https://us06web.zoom.us/j/84899301839?pwd=OAnrdToaWHwUleH0HnGTZTfFV2rJvz.1">https://us06web.zoom.us/j/84899301839?pwd=OAnrdToaWHwUleH0HnGTZTfFV2rJvz.1</a>
<b>Facilitadores</b>	Iván Giler, Coordinador de UIP Francisco Santos, Especialista Social UIP

### 2. ANTECEDENTES

En el marco de la implementación del Proyecto Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenibles y Resilientes en Ecuador, financiado con recursos del Acuerdo de Préstamo BIRF 9598-EC, se ha previsto la formulación, consulta y divulgación de los instrumentos de gestión ambiental y social contenidos en el Plan de Compromiso Ambiental y Social – PCAS adjunto al Acuerdo de Préstamo en mención. Los instrumentos a los que se hace referencia son: Marco de Gestión Ambiental y Social – MGAS; Plan de Restitución de Medios de Subsistencia - PRMS; Marco de Planificación de Pueblos Indígenas - MPPI; Plan de Participación de Partes Interesadas - PPPI.

Una vez que los documentos han sido formulados, corresponde realizar un proceso de consulta, en el cual se buscará socializarlos y retroalimentar las propuestas que estos contienen a fin de fortalecerlos y otorgarles legitimidad con las partes interesadas del Proyecto. Para ello, el día 09 de diciembre de 2024 se convocó al primer espacio de socialización y consulta de los instrumentos de gestión ambiental y social, a realizarse con fecha 13 de diciembre de 2024. La convocatoria incluyó a promotores/construtores, representantes de organizaciones de la sociedad civil, representantes de la Secretaría de Gestión de Pueblos y Nacionalidades, del Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades; así como del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y de la Empresa Pública de Vivienda y Desarrollo Urbano.

Adicionalmente, se incluyeron en el portal web institucional los instrumentos en mención, para que estos sean públicos. El enlace donde se encuentran los instrumentos es el siguiente: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/gestion-ambiental-y-social-del-proyecto-de-vivienda-y-desarrollo-urbano-inclusivos-y-resilientes-en-ecuador/>

### 3. OBJETIVOS DE LA CONSULTA

- **Objetivo General**
  - Organizar un espacio participativo e interactivo de consulta que permita fortalecer los contenidos de los instrumentos de gestión social y otorgarles legitimidad con las partes interesadas del Proyecto.

▪ **Objetivos específicos.**

- Socializar los instrumentos de gestión social del Proyecto.
- Retroalimentar las propuestas contenidas en los instrumentos respecto a la gestión social que se implementará en la ejecución del Proyecto.
- Identificar acciones o intereses de los asistentes para fortalecer la agenda de trabajo en la gestión social del Proyecto.

#### 4. CONVOCATORIA

La convocatoria se realizó el día 09 de diciembre de 2024, a través de los canales institucionales de gestión documental. Considerando que el Proyecto se encuentra en una instancia inicial de ejecución, en la que se está definiendo la localización exacta de las intervenciones, se realizó una convocatoria a actores macro, de carácter institucional – nacional; además de otros actores que, por su relación a la gestión podrían aportar en la discusión. De esta manera se convocó a promotores/constructores, representantes de organizaciones de la sociedad civil, representantes de la Secretaría de Gestión de Pueblos y Nacionalidades, del Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades; así como del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y de la Empresa Pública de Vivienda y Desarrollo Urbano.

El espacio contó con la presencia de 16 participantes bajo el siguiente detalle:

INSTITUCIÓN	N°
SGDPN	2
CNIPN	2
VIDUEP	2
MIDUVI	8
PROMOTORES /CONSTRUCTORE	1
BM	1

#### 5. DESARROLLO

El espacio fue facilitado por el especialista social del Proyecto. Este espacio se realizó conforme la siguiente agenda:

N°	Hora	Actividad	Facilitación	Tiempo estimado
1	11h00 – 11h10	Introducción: Contexto y objetivos del espacio.	Gerente / Coordinador	5 minutos
		Presentación general de los participantes.	Especialista Social	5 minutos
2	11h10 – 11h30	Presentación Proyecto Vivienda y Hábitat Sostenibles y Resilientes.	Coordinador	20 minutos
3	11h30 – 12h30	Instrumentos de Gestión Ambiental y Social <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marco de Gestión Ambiental y Social</li> <li>- Plan de Restitución de Medios de Subsistencia</li> <li>- Marco de Planificación de Pueblos Indígenas</li> <li>- Plan de Participación de Pueblos y Nacionalidades.</li> <li>- Mecanismo de atención de quejas y reclamos.</li> </ul>	Especialista Social	60 minutos

4	12h30 – 12h50	Espacio para preguntas y propuestas	Especialista Social	20 minutos
5	12h50 – 13h00	Cierre.	Coordinador	

## 6. APORTES DE LOS PARTICIPANTES

Durante la presentación de los documentos de gestión social se solicitó a los participantes que incluyeran sus consultas o aportes en la ventana de *chat* de la plataforma. De igual manera, después de la presentación de los instrumentos se abrió un espacio para la exposición de consultas respecto a los temas presentados.

Nombre /Institución	Aporte	Respuesta
Karina Chalá SGDPN	A qué se refieren los riesgos vinculados al trabajo infantil.	Es preciso que en aquellas obras donde se contratará personal para la construcción, se tomen medidas para evitar la contratación de menores para su ejecución. Esto va en línea con el EAS 2, donde se establece que este es un riesgo que debe ser prevenido; además de que es contemplado dentro de la normativa nacional.
	Cuál es el proceso para aplicar a los subsidios del Componente 1 del Proyecto.	Se expuso el proceso de aplicación. Se presenta la ficha de postulación que se maneja actualmente y se expone la principal información que se solicita al postulante.
	¿El proyecto está enfocado únicamente en pueblos y nacionalidades indígenas?	No. El proyecto está dirigido a la población en general que cumpla con los criterios de selección definidos. En los instrumentos se hace alusión a los pueblos y nacionalidades indígenas debido a que el EAS7 requiere ese énfasis. Sin embargo el EAS10 incluye a todas las partes interesadas donde se abarca a toda la población.
Sara CNIPN	¿Los beneficiarios del Proyecto únicamente son de población indígena?	Va en línea de lo expuesto anteriormente. El proyecto aplica a la población en general que cumpla con los criterios de selección definidos.
	¿Cuáles son los barrios donde se realizarán las intervenciones?	Se hace referencia a barrios que podrían estar interesados pero que aún está por definirse si cumplen con los criterios de selección. Se hace referencia a que se promoverán estrategias que permitan difundir el proyecto de tal manera de que exista mayor interés por parte de GAD y demás actores.
Juan Francisco Merino BMV - Inmobiliaria	Es preciso asegurar que los procesos respecto a los desembolsos para los subsidios del componente 1, no sean demorados. Hay que agilizarlos.	Se explica que, precisamente, se están realizando las acciones para contar con los recursos de manera inmediata y solventar las demoras que pudieron haber existido.

Los aportes de los participantes serán acogidos en las diferentes actividades de gestión del Proyecto. Adicionalmente, se instó a los participantes a continuar generando sus aportes a los documentos que se encuentran en la página web del MIDUVI.

## 7. CONCLUSIONES.

- El espacio de socialización y consulta contó con la participación de 16 personas que registraron su participación en la plataforma.

- Si bien se convocó a organizaciones de la población indígena, no se contó con la presencia de sus representantes. Por este motivo se planificarán nuevos espacios de participación y consulta directa con organizaciones de la sociedad civil haciendo énfasis en las agrupaciones representantes de pueblos y nacionalidades del Ecuador.
- La presentación del Proyecto se dio de manera satisfactoria. Se receptaron los comentarios de las/los participantes y se dio respuesta a todas las preguntas realizadas.
- Se revisarán las propuestas planteadas y su inclusión en los documentos será considerado para el fortalecimiento de estos.
- Se invitó a las/los participantes a revisar los documentos que constan en el portal web institucional: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/gestion-ambiental-y-social-del-proyecto-de-vivienda-y-desarrollo-urbano-inclusivos-y-resilientes-en-ecuador/>

▪ Convocatoria



Ministerio de Desarrollo  
Urbano y Vivienda

## CONVOCATORIA

El 27 de febrero de 2024, se suscribió entre el Gobierno de la República del Ecuador y el Banco Mundial, el Contrato de Préstamo BRF-9598EC, que da lugar al Proyecto de Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes en Ecuador, orientado al cumplimiento de tres objetivos:

- Mejorar el acceso a viviendas asequibles y resilientes para los segmentos de bajos ingresos de la población, así como mejorar la infraestructura urbana y los servicios en asentamientos seleccionados.
- Fortalecer la capacidad del Gobierno de Ecuador para implementar y ampliar políticas e instrumentos de vivienda asequible y mejoramiento de asentamientos;
- En caso de una crisis o emergencia elegible, responder de manera pronta y efectiva a esta.

El Proyecto ha venido realizando las gestiones correspondientes a fin de garantizar el cumplimiento de los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial. Para ello, el equipo de Unidad de Implementación UIP desarrolló cuatro instrumentos de gestión ambiental y social que acompañará la ejecución del Proyecto: **1) Marco de Gestión Ambiental y Social; 2) Plan de Participación de Partes Interesadas; 3) Plan de Restitución de Medios de Subsistencia; 4) Marco de Planificación de Pueblos y Nacionalidades.**

Con la finalidad de ser discutidos por los actores involucrados a la temática que aborda el proyecto, me permito a invitar a usted o un delegado a ser parte de este espacio de participación y consulta bajo el siguiente detalle:

**Día:** viernes, 13 de diciembre de 2024  
**Hora:** 11h00 – 13h00  
**Modalidad:** Virtual. Se remitirá el enlace de conexión una vez que se confirme asistencia de los invitados.

En este sentido, agradecemos la participación sea confirmada al correo electrónico [j.garcia.consultant@worldbank.com](mailto:j.garcia.consultant@worldbank.com) o al teléfono 0984422466.



Mgs. Carlos Vélez Cedeño  
Gerente de Proyecto  
Emblemático Creamos Vivienda



Ing. Iván Gilier Intriago  
Coordinador UIP

Dirección: Av. Quitumbe Ñan  
Código postal: 170702 / Quito-Ecuador  
Teléfono: +593-2 298-3600  
[www.habitatyvivienda.gob.ec](http://www.habitatyvivienda.gob.ec)



- **Publicación de instrumentos en versión para consulta.**

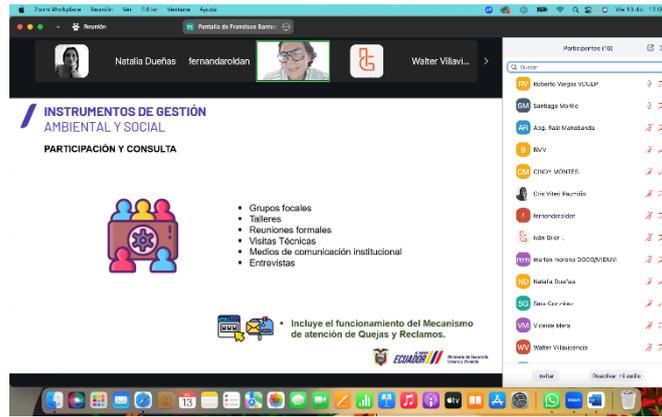


The screenshot shows the website interface for the Ministry of Urban Development and Housing (MIDUVI). The header features a banner image of a cityscape with the text "EL NUEVO ECUADOR" and the MIDUVI logo. Below the banner is a navigation menu with the text "MIDUVI - Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda > Sin categoría > Gestión ambiental y social del Proyecto de Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes en Ecuador". The main content area displays the title "Gestión ambiental y social del Proyecto de Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes en Ecuador" and a list of documents for consultation:

- Plan de Participación de Partes Interesadas (Versión para consulta)
- Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (Versión para consulta)
- Plan de Restitución de Medios de Subsistencia (Versión para consulta)
- Marco de Gestión Ambiental y Social (Versión para consulta)

On the right side, there is a section titled "Comparte esta publicación:" with social media sharing options: Tweet, Compartir, Imprimir, and Mail.

Registro fotográfico



**INSTRUMENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL**

**PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

- Grupos focales
- Talleres
- Reuniones formales
- Visitas Técnicas
- Medios de comunicación institucional
- Entrevistas

Incluye el funcionamiento del Mecanismo de atención de Quejas y Reclamos.



**Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivo y Resiliente en Ecuador 2025-2029**

COMPORTAMIENTO DE CIUDADANOS REGISTRADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS CON INTERÉS EN UNA VIVIENDA DEL SEGMENTO 2B SUBSIDIO PARCIAL DEL ESTADO Y CRÉDITO HIPOTECARIO CON TASA DE INTERÉS PREFERENCIAL

**Pichincha 26.3%**

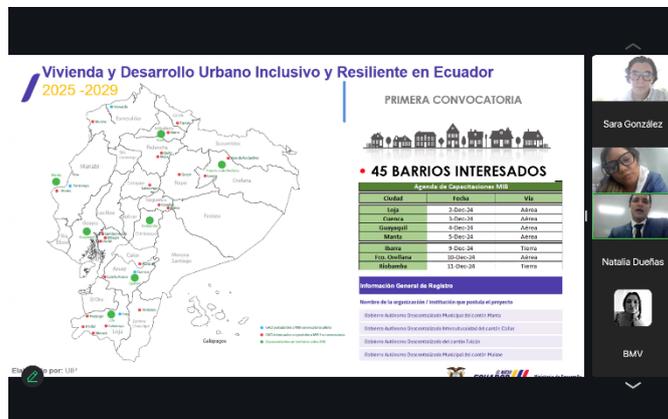
**Manabí 8.3%**

**Guayas 28.4%**

**Sto. Domingo 3.5%**

**El Oro 4.4%**

**108.198 Interesados Registrados en los últimos 5 años**



**Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivo y Resiliente en Ecuador 2025-2029**

**PRIMERA CONVOCATORIA**

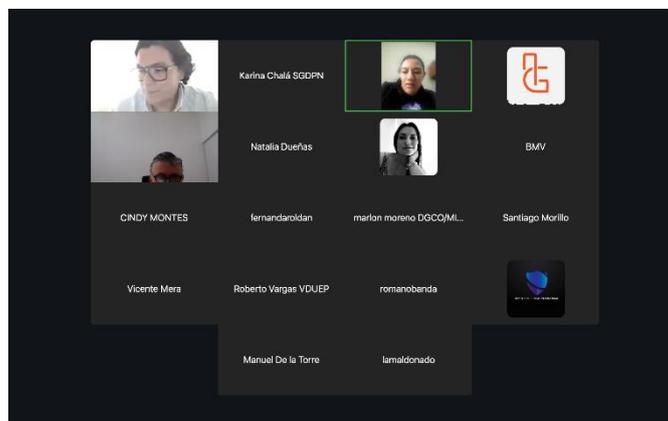
**45 BARRIOS INTERESADOS**

Ciudad	Fecha	Vía
Lago	2 Oct-24	Aéreo
Cuenca	3 Oct-24	Aéreo
Chimborazo	4 Oct-24	Aéreo
Manabí	5 Oct-24	Aéreo
Baños	9 Oct-24	Tierra
El Cajas, Quevedo	10 Oct-24	Aéreo
El Zumbado	11 Oct-24	Tierra

**Información General de Registro**

Nombre de la organización / institución que postula el proyecto

- Subsector Asistencia Socioeconómica Plurinacional (COPAC) - Páez
- Subsector Asistencia Socioeconómica Plurinacional (COPAC) - Cuenca
- Subsector Asistencia Socioeconómica Plurinacional (COPAC) - Loja
- Subsector Asistencia Socioeconómica Plurinacional (COPAC) - Manabí
- Subsector Asistencia Socioeconómica Plurinacional (COPAC) - Páez



Participants in the meeting grid:

- Karina Chala SGPDPN
- Natalia Dueñas
- CINDY MONTES
- fernandardolan
- Roberto Vargas VDUEP
- Manuel De la Torre
- marlon.moreno.DGCOJML...
- romanobanda
- Santiago Morillo
- lalmaldonado
- BMV