

Plan de Restauración de Medios de Subsistencia

**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
Plan de Restauración de Medios de Subsistencia**

Contenido

1.	Introducción	2
1.1.	Descripción del Proyecto.....	4
2.	Marco Legal y normativo	6
3.	Planes de restitución de medios de subsistencia.....	7
3.1.	Identificación de personas afectadas y medios de subsistencia	8
3.2.	Evaluación de los impactos económicos	8
3.3.	Compensación y estrategias de restitución.....	8
3.4.	Programas de apoyo transitorio.....	9
3.5.	Restitución de medios de subsistencia.....	9
3.6.	Presupuesto del Plan	9
3.7.	Cronograma de implementación.....	9
3.8.	Monitoreo y evaluación del Plan.....	10
4.	Participación y consulta de las personas afectadas	10
5.	Mecanismos de quejas y resolución de conflictos	12
6.1	Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos.....	12
5.1.	Seguimiento y monitoreo al MQR.....	16
5.2.	Difusión y capacitación sobre el MQR	17
5.3.	Recursos para el funcionamiento del MQR.....	17
5.4.	Archivo de la documentación sobre el MQR	17
5.5.	Mecanismo de quejas y reclamos complementario	17

PROYECTO VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO INCLUSIVOS Y RESILIENTES EN ECUADOR

Plan de Restauración de Medios de Subsistencia

1. Introducción

De acuerdo con datos del Banco Mundial (2023), en Ecuador alrededor de 5.7 millones de ecuatorianos¹ (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 pobreza².

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 GINI³ 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 urbanas⁴. Con una tasa de crecimiento de la población del 1.95 %, se espera que Ecuador alcance el 80 % de la tasa de urbanización en 2025⁵. Quito, la ciudad capital, y Guayaquil representan el 41 % de la población urbana⁶. 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 existentes⁷ 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

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

² Instituto de Estadística y Censos (INEC), 2021.

³ 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>

⁴ 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.

⁵ 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>

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ 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).

venezolanos también se han convertido en uno de los grupos más vulnerables en Ecuador.

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)⁹. 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)¹⁰, 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 hipoteca¹¹.

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 %¹².

⁹ 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>

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

¹¹ 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>

¹² 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>

1.1. 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. Marco Legal y normativo

Considerando el alcance de cada uno de los componentes del Proyecto, expuestos en la sección anterior, el análisis relativo a la afectación a medios de subsistencia recae principalmente en su Componente 2, ya que este se orienta a la ejecución de obras en barrios. En este sentido, a continuación, se detallan las principales normas nacionales que rigen la adquisición de tierras, la compensación y los derechos de las personas afectadas en estos procesos.

Referencias legales	Ámbito de aplicación	Brechas con el EAS5	Estrategia para el cierre de la brecha
Constitución de la República del Ecuador Art. 323. Se refiere a la facultad de las instituciones del Estado de declarar la expropiación de bienes previa valoración, indemnización y pago.	Derechos sobre la tierra o derechos sobre el uso de la tierra adquiridos o restringidos mediante expropiación u otros procedimientos obligatorios de conformidad con las leyes nacionales	El EAS 5, se orienta precautelar los derechos de las personas o comunidades que, por efecto de la ejecución de obras en un proyecto, pudieran entrar en un proceso de "reasantamiento involuntario". Se busca	Promover la elaboración de planes de medios de subsistencia para los proyectos presentados en el ámbito de la ejecución del Subcomponente 2.1.
COOTAD Art. 446. Se refiere a la facultad de los gobiernos regionales, provinciales, metropolitanos y municipales de declarar la expropiación de bienes previa justa valoración, indemnización y pago.	Derechos sobre la tierra o derechos sobre el uso de la tierra adquiridos o restringidos mediante expropiación u otros procedimientos obligatorios de conformidad con las leyes nacionales	minimizar los efectos de dicho proceso en términos sociales y económicos, a través de un proceso planificado de compensaciones y de reasantamiento si fuera el caso. Bajo estas	
COOTAD Art. 452. Se refiere a la forma de pago y define que en los casos de expropiación que afecten a urbanizaciones de interés social o asentamientos populares se podrán crear programas de reasantamiento en condiciones que compensen lo perjuicios, en	Derechos sobre la tierra o derechos sobre el uso de la tierra adquiridos o restringidos mediante expropiación u otros procedimientos obligatorios de conformidad con las leyes nacionales	consideraciones la normativa nacional define que los procesos de expropiación para la ejecución de obras de interés social deben estar acompañados de procesos de valoración indemnización y pago; además de que deben existir programas destinados a compensar a las personas	

Referencias legales	Ámbito de aplicación	Brechas con el EAS5	Estrategia para el cierre de la brecha
acuerdo con las personas afectadas.		afectadas. En estos términos no se puede evidenciar una brecha, pues hay correspondencia entre la norma nacional y el requerimiento del EAS 5. Es preciso señalar, además, que la norma no define procedimientos para aquellos casos en los que hay afectación a los medios de subsistencia de las personas en aquellos proyectos que implican la construcción o mejora de infraestructura.	
<p>COOTAD Art. 455.- Se refiere al pago por compensación y define que en casos de que la declaratoria de utilidad pública responsa a obras como ensanche de vías, espacios públicos, construcción de acueductos, alcantarillas u otras que afecten menos del 5% del predio, se compensará con la contribución especial de mejoras. Si la superficie afectada es mayor a ello, se compensará según normas generales.</p> <p>Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del suelo. Art. 65: Hace referencia a la declaración de zonas especiales de interés social y cómo esto permite al GAD su expropiación a favor de beneficiarios (se menciona a los proyectos de vivienda de interés social).</p>	<p>Derechos sobre la tierra o derechos sobre el uso de la tierra adquiridos o restringidos mediante expropiación u otros procedimientos obligatorios de conformidad con las leyes nacionales</p> <p>Derechos sobre la tierra o derechos sobre el uso de la tierra adquiridos o restringidos mediante expropiación u otros procedimientos obligatorios de conformidad con las leyes nacionales</p>		

3. Planes de restitución de medios de subsistencia.

El EAS 5 plantea que la ejecución de los proyectos podría provocar dos situaciones: la adquisición de tierras (expropiaciones, por ejemplo), y las restricciones sobre el uso de la tierra (limitaciones con fines agrícolas, residenciales, comerciales); ambas pueden dar lugar a desplazamiento físico (reubicación permanente, pérdida de tierras o vivienda) o a desplazamiento económico (pérdida de fuentes de ingresos u otros medios de subsistencia). El Proyecto contempla que, cuando las obras puedan implicar expropiaciones o desplazamiento físico, la obra no es elegible. Sin embargo, debido a la naturaleza del Proyecto, las obras podrían generar restricciones temporales a las actividades económicas donde se ejecutan y por ello se plantea la necesidad de la elaboración de planes de restitución de medios de subsistencia.

Considerando la estructura del Proyecto, la formulación de Planes de Medios de Subsistencia recae en el ámbito de la gestión del Subcomponente 2.1, debido a que este hace alusión a la ejecución de obras para la mejora de barrios a ser seleccionados por los parámetros definidos por la institución; dicha ejecución de las obras podría provocar el desplazamiento de la actividad comercial local (ya sea debido a cierres temporales o afectación a la accesibilidad), o desplazamiento de la fuerza laboral (cuando se provoca que la fuerza laboral deje de atender a otros sectores y se centre en la ejecución de la obra), entre otros.

La ejecución de este subcomponente tiene directa relación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, quienes elaboran, proponen y postulan proyectos de mejora de

infraestructura; así como la VIDUEP y contratistas; por lo que su observancia a este instrumento es obligatoria. Una vez que los proyectos de los barrios entren en ejecución se debe coordinar, junto con estos actores la elaboración de los Planes de Medios de Subsistencia considerando la estructura que se menciona a continuación:

3.1. Identificación de personas afectadas y medios de subsistencia

Como se mencionó, durante la ejecución del Proyecto, específicamente del Subcomponente 2.1, los proyectos presentados por los GAD deberán evidenciar un análisis en el que se detalle el proceso de identificación de todas las personas afectadas, independientemente de si tienen títulos formales o están involucradas en actividades económicas informales. El análisis deberá contar, a manera referencial, lo siguiente:

- Personas/negocios afectados.
- Clasificación de afectados: formales, informales, vulnerables (mujeres, comunidades indígenas, ancianos, etc.).
- Descripción de las actividades económicas y medios de subsistencia afectados (agricultura, comercio, pastoreo, pesca, etc.).
- Datos de ingresos previos y su relación con los recursos perdidos.

3.2. Evaluación de los impactos económicos

En línea con lo anterior, durante la ejecución del Proyecto, de manera particular en lo que corresponde al Subcomponente 1.2, es preciso realizar una evaluación de los impactos económicos derivados del posible desplazamiento de personas y comunidades, incluyendo la pérdida de ingresos, tierras productivas y recursos naturales. Además, se debe evaluar la magnitud de estos impactos y las posibles afectaciones a largo plazo. Se debe considerar lo siguiente:

- Descripción del impacto económico (limitación de acceso a tierras o recursos, etc.).
- Cálculo del lucro cesante (pérdida de ingresos durante la transición).
- Impacto en los medios de subsistencia formales e informales.
- Efectos indirectos sobre los hogares y las comunidades.

3.3. Compensación y estrategias de restitución.

A raíz de los resultados de la evaluación, es preciso detallar las medidas de compensación y restitución que se implementarán para garantizar que las personas afectadas puedan restablecer sus medios de subsistencia. Estas medidas deben estar orientadas a reponer los bienes perdidos al costo de reposición y proporcionar apoyo adicional según sea necesario. En la medida de su pertinencia se deben considerar los siguientes puntos:

- Estrategias de compensación para actividades económicas afectadas.
- Medidas específicas para la compensación al costo de reposición (valor de mercado de tierras, recursos alternativos).
- Compensación en especie y en efectivo.
- Opciones de compensación por lucro cesante (detallar cómo se calculará y el plazo).
- Asistencia para reestablecer medios de subsistencia alternativos (capacitación, créditos, acceso a recursos).

3.4. Programas de apoyo transitorio

En adición a lo planteado previamente, se debe prever la inclusión de medidas transitorias que se proporcionarán mientras se implementan las estrategias de restitución de medios de subsistencia. Esto garantiza que los afectados tengan los medios necesarios para sobrevivir durante la transición.

- Asistencia financiera temporal (subsídios, apoyo en efectivo).
- Apoyo logístico y de reubicación.
- Provisión de asistencia alimentaria y sanitaria si es necesario.
- Provisión de asistencia técnica para la reubicación o el establecimiento en nuevas actividades productivas.

3.5. Restitución de medios de subsistencia.

De igual manera, el análisis deberá contar con propuestas de cómo se restablecerán los medios de subsistencia de los afectados, incluyendo medidas de largo plazo y sostenibles. Se deben considerar alternativas a las actividades económicas previas, si es necesario. A continuación, algunos contenidos referenciales:

- 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.
- Apoyo financiero o técnico para emprendimientos o actividades económicas nuevas.

3.6. Presupuesto del Plan

Los planes desarrollados deberán presentar un presupuesto en el que se considere lo siguiente:

- Estimaciones de costos de compensación. (Costo de reposición)
- Presupuesto para capacitación y programas de apoyo económico.
- Costos administrativos y logísticos
- Recursos asignados para la operación del mecanismo de quejas.

3.7. Cronograma de implementación

Presentar un cronograma detallado para la implementación de cada una de las medidas incluidas en el plan, asegurando que los tiempos sean suficientes para restablecer los medios de subsistencia antes de que se interrumpan los existentes.

- Fases de implementación de cada componente del plan.
- Fechas clave de inicio y finalización.
- Plazos para la entrega de compensaciones y la implementación de actividades de capacitación y apoyo.
- Tiempos estimados para la plena restitución de los medios de subsistencia.

3.8. Monitoreo y evaluación del Plan

Establecer mecanismos para el seguimiento y evaluación del PRMS, con indicadores claros para medir el éxito del plan y ajustar las acciones si es necesario.

- Indicadores de éxito (recuperación de ingresos, restablecimiento de medios de subsistencia).
- Frecuencia y método de evaluación (evaluaciones periódicas, encuestas a los afectados).
- Mecanismos para ajustes en el plan, basados en los resultados de la evaluación.

4. Participación y consulta de las personas afectadas

Los espacios de participación y consulta definidos en el Plan de Participación de Partes Interesadas incluirán en su convocatoria la asistencia de personas o representantes de las comunidades que pudieron ser afectadas por la ejecución de obras en los barrios seleccionados en el Subcomponente 2.1. Siguiendo la planificación expuesta en aquel instrumento se propone lo siguiente.

Etapa del proyecto	Fecha o período estimado	Tema de la consulta o el mensaje	Método utilizado	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Ejecución	Semestral, una vez iniciada la intervención.	Socialización sobre implementación y avances del Proyecto (Componente 2)	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres - Grupos focales - Canales institucionales de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Personas residentes de los barrios seleccionados (incluye aquellas que pudieron sufrir afectaciones) - Propietarios de actividades económicas ubicados en los barrios a ser intervenidos y demás personas cuyos medios de subsistencia hayan sido afectados durante la ejecución de obras. - GAD - Organismos internacionales - Organismos de la sociedad civil - Academia 	<p>MIDUVI – Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público.</p> <p>UIP</p>
Ejecución	Semestral, una vez iniciada la intervención.	Socialización, divulgación de instrumentos de gestión social / ambiental del Proyecto; con énfasis en los planes de medios de subsistencia elaborados	<ul style="list-style-type: none"> Talleres Grupos focales Canales institucionales de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Personas residentes de los barrios seleccionados (incluye aquellas que pudieron sufrir afectaciones). - Propietarios de actividades económicas ubicados en los 	<p>MIDUVI – Comunicación Social</p> <p>UIP</p>

				barrios a ser intervenidos y demás personas cuyos medios de subsistencia hayan sido afectados durante la ejecución de obras.	
Ejecución	Semestral	Socialización de mecanismos de quejas y reclamos	Talleres Grupos focales Canales institucionales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Personas residentes de los barrios seleccionados (incluye aquellas que pudieron sufrir afectaciones). - Propietarios de actividades económicas ubicados en los barrios a ser intervenidos y demás personas cuyos medios de subsistencia hayan sido afectados durante la ejecución de obras - Constructoras 	MIDUVI – Comunicación Social UIP
Ejecución	Trimestral, una vez iniciada la ejecución de la intervención.	Supervisión de obras	Reuniones formales Visitas técnicas Entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> - Personas residentes de los barrios seleccionados (incluye aquellas que pudieron sufrir afectaciones). - Propietarios de actividades económicas ubicados en los barrios a ser intervenidos y demás personas cuyos medios de subsistencia hayan sido afectados durante la ejecución de obras. - Trabajadores - Personas con discapacidad. - Personas adultas mayores - Familias con niñas y/o niños. - Constructoras 	MIDUVI – Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público UIP

La convocatoria y ejecución de los espacios de participación y consulta se realizará en coordinación con lo GAD responsables de la ejecución de obras.

5. 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"> - Buzón de Quejas ubicado en las diferentes oficinas desconcentradas del MIDUVI. El ciudadano: - Solicita el formulario - Llena la información requerida - Deposita el formulario en el buzón de quejas. 	N/A	N/A
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

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
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 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: www.miduvi.gob.ec	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		
	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.¹³

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.

5.1. 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.

¹³ 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)

5.2. 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.

5.3. Recursos para el funcionamiento del MQR

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

5.4. 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.

5.5. Mecanismo de quejas y reclamos complementario

El Proyecto complementariamente 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 1).

Anexo 1. 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 específica
Revisión y análisis	Unidades de atención al ciudadano	No específica
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 , 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 www.contactociudadano.gob.ec , 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.
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	Trimestral	Ministerio del Trabajo

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
	Trabajo periódicamente. Dicha institución realiza un reporte periódico sobre los requerimientos atendidos por cada institución y genera alertas e informes trimestrales.		
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"> - Socialización sobre la existencia del Sistema "Contacto Ciudadano". 	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 Proyecto¹⁴ 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.*

¹⁴ 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

Asunto	Socialización y consulta de los instrumentos de gestión social del Proyecto: MGAS, PRMS, MPPI, PPPI.
Fecha	13 de diciembre de 2024
Lugar	Modalidad Virtual: https://us06web.zoom.us/j/84899301839?pwd=OAnrdToaWHwUleH0HnGTZTfFV2rJvz.1
Facilitadores	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	Nº
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:

Nº	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"> - Marco de Gestión Ambiental y Social - Plan de Restitución de Medios de Subsistencia - Marco de Planificación de Pueblos Indígenas - Plan de Participación de Pueblos y Nacionalidades. - Mecanismo de atención de quejas y reclamos. 	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-959BEC, 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 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



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



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

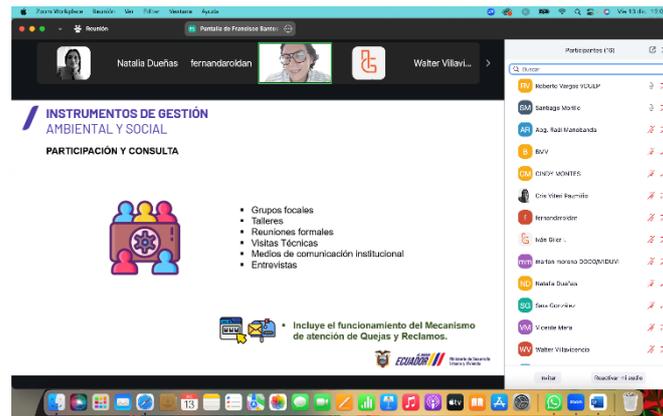
Gestión ambiental y social del Proyecto de Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes en Ecuador

- 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)

Comparte esta publicación:

- 🐦 Tweet
- 📄 Compartir
- 🖨 Imprimir
- ✉ 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

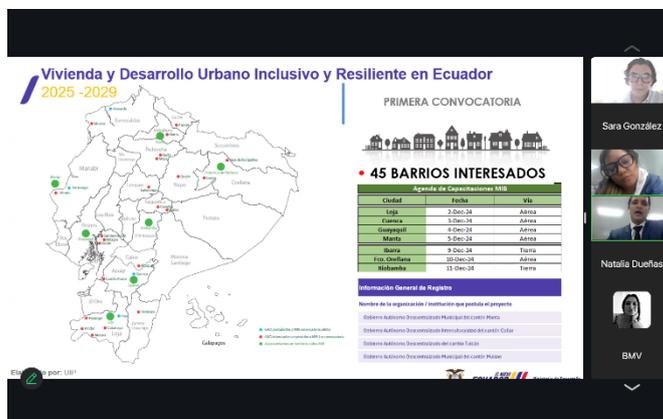
COMPORTAMIENTO DE CIUDADANOS REGISTRADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS CON INTERÉS EN UNA VIVIENDA DEL SEGMENTO 2B SUBSIDIO PARCIAL DEL ESTADO Y CRÉDITO HIPOTECARIO CON TASA DE INTERÉS PREFERENCIAL

108.198 Interesados Registrados en los últimos 5 años

Mapa de Ecuador por provincias:

- Manabí: 8.3%
- Guayas: 28.4%
- Pichincha: 26.3%
- Sto. Domingo: 3.5%
- El Oro: 4.4%

Gráfico de líneas que muestra el comportamiento de los interesados desde 2019 hasta 2024.



PRIMERA CONVOCATORIA

45 BARRIOS INTERESADOS

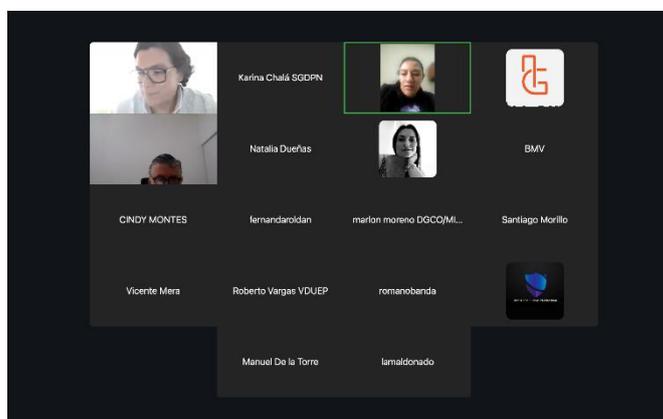
Agenda de Convocatorias MIB

Ciudad	Fecha	Vía
Lago	2 Oct-24	Admis.
Cuenca	5 Oct-24	Admis.
Guayaquil	8 Oct-24	Admis.
Manabí	5 Oct-24	Admis.
Baños	9 Oct-24	Terra
El Cajas, Quevedo	10 Oct-24	Admis.
El Zumbador	11 Oct-24	Terra

Información General de Registro

Nombre de la organización / institución que postula el proyecto

- Sistema Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Píscos
- Sistema Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cacha
- Sistema Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcan
- Sistema Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache



Grid of participants in the Zoom meeting:

- Karina Chales SGGPN
- Natalia Dueñas
- CINDY MONTES
- fernandarloldan
- Roberto Vargas VDUEP
- Manuel De la Torre
- marlon.moreno.DGCOMI...
- romanobanda
- Santiago Morillo
- lalmaldonado
- BMV

