

Plan de Participación de Partes Interesadas

**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 Participación de Partes Interesadas

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	4
3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.	4
3.1. COMPONENTE 1. Provisión de viviendas asequibles y resilientes para hogares vulnerables.....	5
3.2. COMPONENTE 2. Mejora sostenible del hábitat en barrios seleccionados... 5	
4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.	6
4.1. Resumen de la participación de las partes interesadas realizada durante la preparación del Proyecto.	6
4.2. Resumen de las necesidades y métodos, herramientas y técnicas para la participación de las partes interesadas del Proyecto.....	11
4.3. Plan de Participación de Partes Interesadas.....	11
4.4. Presentación de informes de las partes interesadas.....	14
5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	14
5.1. Recursos.....	14
5.2. Funciones y responsabilidades de gestión.	15
6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.	15
6.1 Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos.....	16
6.2 Seguimiento y monitoreo al MQR	20
6.3 Difusión y capacitación sobre el MQR	20
6.4 Recursos para el funcionamiento del MQR.....	20
6.5 Archivo de la documentación sobre el MQR	20
6.6 Mecanismo de quejas y reclamos complementario	20
7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	21
7.1. Supervisión de la implementación del PPPI y presentación de informes. ..	21
7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas.	21
ANEXOS	22

PROYECTO VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO INCLUSIVOS Y RESILIENTES EN ECUADOR

Plan de Participación de Partes Interesadas

1. INTRODUCCIÓN.

El Proyecto de inversión para la 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 seleccionados 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. OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.

Promover la participación de todos los actores que intervienen en la gestión del Proyecto Vivienda y el Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes del Ecuador, a través de procesos continuos de divulgación de información y de consulta permanente, durante todo su ciclo.

3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.

La identificación de las partes interesadas permitirá mejorar la participación de los actores involucrados y la divulgación de información de los alcances del Proyecto.

Se identificarán como partes interesadas a los individuos, grupos o instituciones que estén relacionados con el proyecto, afectados por éste o con un interés en él, y que se encuentren en posición de influir en sus resultados. En ese sentido, se incluyen a todos los actores que tienen relación con la ejecución del proyecto, y hacia quienes se dirigirán procesos de participación efectiva y de difusión requiriendo por tanto mecanismos de participación, diseño de las estrategias de comunicación, retroalimentación, así como en el fortalecimiento de capacidades, considerando sus particularidades.

Considerando la estructura del Proyecto, se ha definido que la identificación y definición de las partes interesadas recae puntualmente en los componentes 1 y 2¹, con sus respectivos subcomponentes. Esto en la medida de que la ejecución de estos dos componentes en particular convoca a la participación de diversos actores no institucionales (estatales) y que consecuentemente son aquellos que permiten una retroalimentación activa a la ejecución del

¹ El análisis correspondiente al componente 3 se realizará por separado, considerando que este responde a situaciones de emergencia. El componente 4 se refiere a la gestión propia del proyecto.

Proyecto. Adicionalmente, el presente acápite hace una revisión de cada uno de estos componentes de manera separada, considerando que tienen sus particularidades y responden a un alcance diferente.

Con base en lo mencionado se identifican las partes interesadas en función de tres categorías: i) Partes afectadas, ii) Grupos Vulnerables y iii) Otras partes interesadas.

3.1. COMPONENTE 1. Provisión de viviendas asequibles y resilientes para hogares vulnerables.

3.1.1. Partes afectadas

- Familias beneficiarias de subsidios para construcción de viviendas.
- Familias beneficiarias de subsidios para adquisición de viviendas.

3.1.2. Grupos vulnerables de atención prioritaria.

- Familias con personas adultas mayores
- Familias monoparentales con niñas, niños o adolescentes.
- Mujeres en estado de gestación
- Familias con personas con discapacidad
- Familias con uno o más miembros con enfermedades catastróficas
- Familias expuestas a situaciones de violencia sexual o doméstica
- Familias conformadas por personas de pueblos y nacionalidades.

3.1.3. Otras partes interesadas.

- **Actores estatales.**
 - o MIDUVI: Subsecretaría de Vivienda, Coordinaciones Generales Regionales / Oficinas Técnicas y de Prestación de Servicios.
 - o Empresa Pública “Creamos Infraestructura”.
- **Organizaciones de la sociedad civil** que trabajan temas de desarrollo urbano y vivienda.
- **Instituciones financieras.** De manera particular aquellas que otorgan créditos para compra de viviendas de interés social.
- **Organismos Internacionales.** Se considera aquellos organismos especializados en el análisis y apoyo a la gestión de políticas de desarrollo urbano y vivienda.

3.2. COMPONENTE 2. Mejora sostenible del hábitat en barrios seleccionados.

3.2.1. Partes afectadas.

- Personas residentes de los barrios seleccionados donde se ejecutarán obras para su mejora.
- Comerciantes ubicados en los barrios a ser intervenidos y demás personas cuyos medios de subsistencia hayan sido afectados durante la ejecución de obras.

3.2.2. Grupos vulnerables

- Personas con discapacidad. Se torna imprescindible que las obras cuenten con adaptaciones específicas para garantizar su movilidad y acceso a servicios.

- Personas adultas mayores. Al igual que el punto anterior, se requiere que las obras garanticen su movilidad y mecanismos para su adaptación a los cambios a realizarse.
- Niñas y niños. Las obras deben promover entornos seguros para este grupo etéreo.
- Personas en situación de calle. La ejecución de obras podría tener un impacto sobre esta población al no contar con un lugar fijo para vivir.
- Población indígena. Cuyas actividades pudieran ser afectadas por las obras, en términos económicos o culturales.

3.2.3. Otras partes interesadas

- **Actores estatales.**
 - Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales.
 - MIDUVI: Subsecretaría de Vivienda, Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público, Coordinaciones Generales Regionales / Oficinas Técnicas y de Prestación de Servicios.
 - Empresa Pública “Creamos Infraestructura”.
- **Organismos Internacionales.** Se considera aquellos organismos especializados en el análisis y apoyo a la gestión de políticas de desarrollo urbano y vivienda.
- **Organizaciones de la sociedad civil que trabajan temas de desarrollo urbano y vivienda.**
- **Organizaciones sociales barriales:** Agrupaciones o colectivos orientados a mejorar la calidad de vida en el barrio, resolver problemas en común y promover el bienestar social, económico y cultural de sus habitantes.
- **Empresas constructoras/proveedoras de servicios.** De manera particular aquellas contratadas para la ejecución de las obras. Dentro de este grupo también se considera a los trabajadores que participan en la construcción de las obras.

4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS.

4.1. Resumen de la participación de las partes interesadas realizada durante la preparación del Proyecto.

Con la visión de "Garantizar el derecho a un hábitat seguro y saludable, el derecho a la vivienda adecuada y el derecho a la ciudad, a través de acciones integrales, coordinadas y participativas, que contribuyan a la construcción de ciudades y comunidades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles"; el Ecuador, durante el año 2023, emitió la Política Urbana Nacional como resultado de un amplio proceso de diálogo técnico y político realizado desde el año 2022 y caracterizado por espacios de participación en los que intervinieron los principales actores relacionados a esta temática. La política define las líneas de acción a llevarse a cabo en el país en un periodo que va del año 2023 al año 2036 y que orientan el accionar todos aquellos actores para la consecución del objetivo mencionado. Precisamente, el Proyecto responde a las necesidades y propuestas planteadas en el marco de la construcción de la Política Urbana Nacional.

Precisamente, como fundamento para la preparación del Proyecto, se tomaron como base los resultados de los espacios participativos convocados para la construcción de la PUN. Sobre este proceso se pueden rescatar lo siguiente:

- **Encuentros participativos para la formulación de la política urbana nacional, en formato virtual.** Estos espacios se realizaron a partir de una convocatoria abierta a nivel

nacional. El proceso se desarrolló entre los meses de mayo y junio de 2022, en los que se efectuaron 16 encuentros, cuatro por cada mesa temática: gobernanza, vivienda adecuada, uso y gestión de suelos, hábitat seguro y espacio público. A estos encuentros asistieron representantes del sector público, sector privado, organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil y academia.

TEMA MESAS	N° DE MESA	FECHA	N° PARTICIPANTES POR SECTOR					TOTAL
			PÚBLICO	PRIVADO	ORG. INT.	OSC	ACADEMIA	
GOBERNANZA	1	30/5/2022	39	6	6	3	1	55
	2	6/6/2022	35	6	7	4	1	53
	3	14/6/2022	17	0	2	4	1	24
	4	21/6/2022	36	1	4	3	1	45
	TOTAL			127	13	19	14	4
VIVIENDA ADECUADA	1	27/5/2022	24	14	4	3	5	50
	2	6/6/2022	29	12	6	8	5	60
	3	13/6/2022	29	14	3	1	3	50
	4	20/6/2022	44	7	11	2	2	66
	TOTAL			126	47	24	14	15
USO Y GESTIÓN DE SUELOS	1	27/5/2022	23	4	8	4	4	43
	2	6/6/2022	31	9	3	2	4	49
	3	13/6/2022	27	2	3	2	3	37
	4	20/6/2022	51	5	3	3	2	64
	TOTAL			132	20	17	11	13
HÁBITAT SEGURO Y ESPACIO PÚBLICO	1	27/5/2022	16	7	1	4	5	33
	2	6/6/2022	26	6	3	5	7	47
	3	13/6/2022	23	6	5	1	5	40
	4	20/6/2022	41	4	5	1	4	55
	TOTAL			106	23	14	11	21
Total							771	

Fuente: MIDUVI, 2023

Cabe señalar que estos espacios contaron con la participación de 359 hombres y de 412 mujeres, de acuerdo con la información provista por MIDUVI.

- **Encuentros participativos para la formulación de la Política Urbana Nacional en territorio.**

Entre los meses de julio y septiembre de 2022, se realizaron encuentros en las ciudades de Portoviejo, Tena y Cuenca, con el objetivo de recolectar aportes para la formulación de la PUN desde lo local.

LUGAR	TEMAS ABORDADOS	FECHA	N° PARTICIPANTES POR SECTOR					
			PÚBLICO	PRIVADO	ORG. INT.	ORG. SOC.	ACAD.	TOTAL
PORTOVIEJO	Plenaria temas generales sobre el proceso.	28/7/2022	38	7	5	2	20	72
		29/7/2022	18	3	6	2	10	39
	Débil coordinación intersectorial, multinivel y multiactor. Debilidad de los espacios de participación.	28/7/2022	7	1	1	2	2	13
		29/7/2022	3	0	1	1	1	6
	Crecimiento expansivo e insostenible de los asentamientos humanos. Inseguridad jurídica en la tenencia de suelo	28/7/2022	9	6	1	4	4	24
		29/7/2022	5	0	1	1	3	10
Soluciones descontextualizadas. Limitado acceso a servicios públicos de soporte	29/7/2025	5	1	2	0	5	13	
TENA	Plenaria temas generales sobre el proceso.	16/8/2022	31	2	1	12	10	56
		17/8/2022	26	0	1	10	8	45
	Débil coordinación intersectorial, multinivel y multiactor. Debilidad de los espacios de participación.	16/8/2022	6	1	0	2	2	11
		17/8/2022	6	0	0	2	0	8
	Precariedad y mala localización de la vivienda. Dificultad de acceso a la vivienda	16/8/2022	8	0	0	2	1	11
		17/8/2022	5	0	0	2	0	7
	Crecimiento expansivo e insostenible de los asentamientos humanos. Inseguridad jurídica en la tenencia de suelo	16/8/2022	13	0	0	4	2	19
		17/8/2022	4	0	0	2	1	7
Soluciones descontextualizadas. Limitado acceso a servicios públicos de soporte.	16/8/2022	13	0	0	8	1	22	
	17/8/2022	5	0	0	3	1	9	
CUENCA	Plenaria temas generales sobre el proceso.	6/9/2022	75	11	1	3	15	105
		7/9/2022	36	6	1	0	5	48
	Débil coordinación intersectorial, multinivel y multiactor. Debilidad de los espacios de participación.	7/9/2022	9	0	0	0	1	10
		7/9/2022	8	3	1	1	1	14
	Crecimiento expansivo e insostenible de los asentamientos humanos. Inseguridad jurídica en la tenencia de suelo	7/9/2022	12	2	0	0	1	15
		7/9/2022	12	0	0	1	1	14
TOTAL							578	

Fuente y elaboración: MIDUVI, 2023

Estos espacios contaron con la participación de 578 personas, 272 fueron mujeres y 306 hombres.

- **Grupos focales y encuentros bilaterales.**

Una tercera fase del proceso correspondió a la realización de 28 reuniones bilaterales y grupos focales con actores del sector público, privado, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones internacionales. El objetivo de estos espacios se centró en el análisis y discusión sobre los resultados obtenidos en eventos anteriores.

Así mismo, como cierre de esta parte del proceso, se realizó Primera Sesión Virtual de Intercambio de Conocimientos y Experiencias con Ministerios de Vivienda de la Región en la que participaron los países de Chile, Colombia, Uruguay, Cuba y El Salvador.

Nº	Fecha	Institución
1	9/9/2022	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
2	9/9/2022	Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda del Ecuador
3	12/9/2022	Alianza para el Desarrollo Urbano Sostenible
4	12/9/2022	Academia
5	13/9/2022	Viceministerio
6	13/9/2022	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
7	13/9/2022	ONU Hábitat
8	15/9/2022	Asociación de Municipalidades Ecuatorianas
9	16/9/2022	Sistema de las Naciones Unidas
10	16/9/2022	Sociedad Civil Organizada
11	19/9/2022	Banco Mundial
12	19/9/2022	Organización Internacional del Bambú y el Ratán
13	19/9/2022	Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades
14	19/9/2022	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades
15	20/9/2022	Consejo Nacional para la Igualdad de Género
16	20/9/2022	Consejo Nacional para la Igualdad de Movilidad Humana
17	20/9/2022	Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional
18	20/9/2022	Secretaría de Derechos Humanos
19	21/9/2022	Agencia Francesa de Desarrollo
20	21/9/2022	Unidad de Registro Social
21	21/9/2022	Secretaría Técnica Desnutrición Crónica Infantil
22	21/9/2022	Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias
23	22/9/2022	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
24	23/9/2022	Ministerio de Inclusión Económica y Social
25	23/9/2022	Consorcio de Municipios Amazónicos y Galápagos
26	26/9/2022	Instituciones alineadas al fomento de la edificación sostenible
27	26/9/2022	ACCESIBLE CIA. LTDA.
28	26/9/2022	AEI
29	3/10/2022	Primera sesión virtual de intercambio de conocimientos y experiencias con Ministerios de Vivienda de la región

Fuente y elaboración: MIDUVI, 2023

▪ **Mesas de trabajo para instrumentos de la política urbana nacional.**

En el marco del Foro Urbano Nacional 2023 “Encontrémonos por el Hábitat y la Vivienda” se realizaron cinco mesas de trabajo orientadas a consolidar la política pública de hábitat y vivienda del Ecuador. Estas mesas se centraron en cinco áreas temáticas:

- Mejoramiento integral de barrios para una reactivación sostenible y equitativa.
- Políticas de arrendamiento para vivienda social.
- Autoproducción de vivienda y hábitat.
- Instrumentos para el desarrollo urbano sostenible.
- Territorios amazónicos.

Como producto de las diferentes actividades realizadas en este proceso participativo, el 28 de septiembre de 2023, mediante Decreto Ejecutivo 880, se emitió la Política Urbana Nacional 2023 – 2036. El siguiente cuadro es un resumen del proceso descrito previamente.

Partes interesadas	Periodo de ejecución de consultas	Problemáticas identificadas	Propuestas de acción del Sector	Resultado del proceso	Periodo de ejecución
Instituciones del sector público (incluye GAD) Instituciones del sector privado Organismos Internacionales Organizaciones de la Sociedad Civil Sociedad civil Academia	Mayo 2022 - septiembre 2023	- Precariedad y localización inadecuada de la vivienda. - Soluciones de hábitat y vivienda descontextualizadas. - Limitado acceso a sistemas públicos de soporte. - Crecimiento expansivo e insostenible de los asentamientos humanos. - Débil coordinación intersectorial, multinivel y multiactor.	1. Desarrollo de alternativas de acceso a la vivienda. 2. Gestión del suelo para el hábitat y la vivienda. 3. Apoyo en la producción social de la vivienda y el hábitat. 4. Mejora integral del hábitat. 5. Fomento al desarrollo urbano sostenible. 6. Asistencia a Gobiernos y actores locales. 7. Fortalecimiento de sistemas de información.	Emisión de la Política Nacional Urbana.	2023 - 2036

▪ **Socialización y consulta de los instrumentos de gestión ambiental y social del Proyecto.**

Con fecha 13 de diciembre de 2024, se realizó el primer espacio de socialización y consulta de los instrumentos de gestión ambiental y social del Proyecto (Ver **anexo 1**). Dicho espacio contó con la presencia de actores institucionales de MIDUVI, VIDUEP, El Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades y la Secretaría de Gestión del Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades. Una vez que se cuente con información más precisa sobre la localización de las intervenciones, se realizarán nuevas convocatorias que permitan ampliar el alcance de este tipo de espacios y asegurar un proceso permanente de retroalimentación del proyecto.

4.2. Resumen de las necesidades y métodos, herramientas y técnicas para la participación de las partes interesadas del Proyecto.

Con la finalidad de promover la participación de las partes interesadas del Proyecto, se proponen los siguientes métodos:

- **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.
- **Reuniones formales.** Espacios previstos para la generación de acuerdos y compromisos con instancias de toma de decisión que inciden en la implementación del Proyecto.
- **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.
- **Canales de comunicación institucional: Página web institucional, redes sociales, sistema de gestión documental.** Mecanismos de difusión y divulgación del avance del proyecto y a la promoción de espacios de retroalimentación a la gestión realizada. Así mismo a la socialización de elementos como el mecanismo de quejas y reclamos.
- **Entrevistas.** Orientadas a conocer las opiniones y propuestas de los beneficiarios del proyecto, conocer sus perspectivas y los resultados que se obtienen del mismo.

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	
Audiencias públicas	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.
Cabildos Populares	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.
Silla Vacía	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.
Veedurías	Promover la transparencia, la rendición de cuentas y el control social sobre la gestión pública
Observatorios	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.
Consejos consultivos	Mecanismos de asesoramiento compuestos por ciudadanas o ciudadanos, o por organizaciones civiles que se constituyen en espacios y organismos de consulta.
Consulta previa	Se reconocerá y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, el derecho colectivo a la consulta previa, libre e informada, dentro de un plazo razonable.

4.3. Plan de Participación de Partes Interesadas

El Plan de Participación de Partes Interesadas define los mecanismos mediante los cuales el Proyecto gestionará sus relaciones con los diferentes actores que intervienen en su gestión. Se pretende que el Plan asegure que las expectativas, necesidades e intereses de las partes

interesadas sean gestionadas y atendidas para garantizar el éxito del Proyecto; considerando, además, que su accionar contemple acciones que respondan al contexto cultural de las personas.

4.3.1. COMPONENTE 1.

Etapa del proyecto	Fecha o período estimado	Tema de la consulta o el mensaje	Método utilizado	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Ejecución	Semestral	Socialización sobre implementación y avances del Proyecto.	- Canales institucionales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Familias beneficiarias de subsidios para construcción de viviendas. - Familias beneficiarias de subsidios para adquisición de viviendas. - Actores estatales - Organismos internacionales - Organizaciones de la sociedad civil. - 	<p>MIDUVI – Subsecretaría de Vivienda.</p> <p>Dirección de Comunicación Social</p> <p>UIP</p>
Ejecución	Semestral	Socialización, divulgación de instrumentos de gestión social / ambiental del Proyecto	Canales institucionales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Familias beneficiarias de subsidios para construcción de viviendas. - Familias beneficiarias de subsidios para adquisición de viviendas. 	<p>MIDUVI – Comunicación Social</p> <p>UIP</p>
Ejecución	Semestral	Socialización de mecanismos de quejas y reclamos	Canales institucionales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Familias beneficiarias de subsidios para construcción de viviendas. - Familias beneficiarias de subsidios para adquisición de viviendas. 	<p>MIDUVI - Comunicación</p> <p>UIP</p>
Ejecución	Mensual (una vez iniciada la ejecución)	Información sobre mecanismos de acceso a los beneficios del proyecto.	Canales institucionales de comunicación	Población en general	<p>MIDUVI – Subsecretaría de Vivienda</p> <p>MIDUVI – Comunicación Social</p> <p>UIP</p> <p>Creemos Infraestructura EP.</p>

4.3.2. COMPONENTE 2.

Etapas del proyecto	Fecha o período estimado	Tema de la consulta o el mensaje	Método utilizado	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Ejecución	Semestral	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. - Propietarios de actividades económicas ubicados en los barrios a ser intervenidos. - GAD - Organismos internacionales - Organismos de la sociedad civil 	<p>MIDUVI – Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público.</p> <p>UIP</p>
Ejecución	Semestral	Socialización, divulgación de instrumentos de gestión social / ambiental del Proyecto	<p>Talleres</p> <p>Grupos focales</p> <p>Canales institucionales de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personas residentes de los barrios seleccionados. - Propietarios de actividades económicas ubicados en los barrios a ser intervenidos. 	<p>MIDUVI – Comunicación Social</p> <p>UIP</p>
Ejecución	Semestral	Socialización de mecanismos de quejas y reclamos	<p>Talleres</p> <p>Grupos focales</p> <p>Canales institucionales de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personas residentes de los barrios seleccionados. - propietarios de actividades económicas ubicados en los barrios a ser intervenidos. - Constructoras 	<p>MIDUVI – Comunicación Social</p> <p>UIP</p>
Ejecución	Trimestral, una vez iniciada la ejecución de la intervención.	Supervisión de obras	<p>Reuniones formales</p> <p>Visitas técnicas</p> <p>Entrevistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personas residentes de los barrios seleccionados. - Propietarios de actividades económicas ubicados en los barrios a ser intervenidos. - Trabajadores - Personas con discapacidad. - Personas adultas mayores - Familias con niñas y/o niños. - Constructoras 	<p>MIDUVI – Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público</p> <p>UIP</p>

4.4. Presentación de informes de las partes interesadas

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye presentar informes semestrales sobre el desempeño ambiental y social, la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos, y el avance general en la ejecución del proyecto.

5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.1. Recursos

La Unidad de Implementación del Proyecto, a través de su especialista social, estará a cargo de las actividades de participación de las partes interesadas.

El presupuesto referencial para el PPPI es de \$447.264,00 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	Observaciones
1. Sueldos del personal* y gastos relacionados estimados					
Especialista social	1	\$2.641,00	54	\$142.614,00	
Movilización a territorio	27	\$200,00	6	\$5.400,00	La contratación del especialista social define que este cubrirá con sus gastos de movilización.
2. Eventos					
Grupos focales	40	\$ 100,00	10	\$ 4.000,00	Se considera la realización de 5 grupos focales por semestre.
Talleres partes afectadas componente 1	5	\$ 150,00	1	\$ 750,00	Se considera la ejecución de un taller anual y uno al final del Proyecto
Talleres partes afectadas componente 2	5	\$ 150,00	1	\$ 750,00	Se considera la ejecución de un taller anual y uno al final del Proyecto
Talleres partes interesadas: sector público, privado, OI, ONG, OSC.	5	\$ 300,00	1	\$ 1.500,00	Se considera la ejecución de un taller anual y uno al final del Proyecto
3. Campañas de comunicación					
Estrategia de comunicación	1	\$ 100.000,00	1	\$ 100.000,00	La definición y ejecución de una estrategia de comunicación se trabajará con la Dirección de comunicación Social de la institución.
4. Capacitaciones					
Capacitaciones	1	\$ 100.000,00	2	\$ 100.000,00	Las necesidades de capacitación se identificarán en la medida en que el proyecto se vaya ejecutando.
4. Encuesta de beneficiarios					

Encuesta de percepción de medio término Componente 1	1	\$ 15.000,00	-	\$ 15.000,00	Se plante la ejecución de estas encuestas a través de consultorías especializadas en el tema.
Encuesta de percepción de medio término Componente 2	1	\$ 30.000,00	-	\$ 30.000,00	Se plante la ejecución de estas encuestas a través de consultorías especializadas en el tema.
Encuesta de percepción final del proyecto Componente 1	1	\$ 15.000,00	-	\$ 15.000,00	Se plante la ejecución de estas encuestas a través de consultorías especializadas en el tema.
Encuesta de percepción final del proyecto Componente 2	1	\$ 30.000,00	-	\$ 30.000,00	Se plante la ejecución de estas encuestas a través de consultorías especializadas en el tema.
5. Mecanismo de atención de quejas y reclamos					
Material de difusión sobre mecanismo de atención de quejas y reclamos.	150	\$ 15,00	-	\$ 2.250,00	
PRESUPUESTO REFERENCIAL TOTAL PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:				\$447.264,00	

5.2. Funciones y responsabilidades de gestión.

Las unidades responsables de llevar adelante las actividades de participación de las partes interesadas son:

Área MIDUVI	Responsabilidad en la implementación del PPPI
Unidad de Implementación del Proyecto	Encargada de coordinar, gestionar, monitorear y reportar actividades de implementación del PPPI.
Subsecretaría de Vivienda	Gestión y reporte de información relevante para la ejecución de actividades de implementación del PPPI, en lo correspondiente al Componente 1
Subsecretaría de Hábitat y Espacio Público	Gestión y reporte de información relevante para la ejecución de actividades de implementación del PPPI, en lo correspondiente al Componente 2
Dirección de gestión y ejecución de vivienda	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.
Dirección de Comunicación Social	Apoyo en la difusión y divulgación de información a través de canales institucionales de comunicación.
Dirección de Oficina Técnica	Entrega de información sobre el manejo de la participación ciudadana a través de la página Web Institucional.

6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

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
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		

Paso	Descripción del proceso	Plazos	Responsabilidad
	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

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 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.² 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 Recursos para el funcionamiento del MQR

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

6.5 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.

6.6 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*,

² 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)

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 2).

7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

7.1. Supervisión de la implementación del PPPI y presentación de informes.

El PPPI 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 PPPI que hagan alusión a lo siguiente: i) Espacios de divulgación y consulta realizados durante el periodo; ii) información relativa a quejas y reclamos sobre el proyecto: número, naturaleza de las quejas o reclamos, implementación de acciones correctivas/preventivas asociadas, entre otros elementos que se consideren pertinentes. 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.

7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas.

Se prevé que, durante la ejecución, a la par de la presentación de los reportes semestrales, se pueda preparar también información resumida y de fácil comprensión, para poder ser compartida con las partes interesadas periódicamente y que puedan conocer sobre el avance del proyecto y la implementación de este y los otros instrumentos de gestión Ambiental y Social.

La información sobre las actividades de participación pública llevadas a cabo durante el año en el marco del proyecto puede darse a conocer a las partes interesadas a través de talleres, reuniones formales y/o canales institucionales de comunicación.

ANEXOS

Anexo 1.

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/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.

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"> - Marco de Gestión Ambiental y Social - Plan de Restitución de Medios de Subsistencia 	Especialista Social	60 minutos

		<ul style="list-style-type: none"> - Marco de Planificación de Pueblos Indígenas - Plan de Participación de Pueblos y Nacionalidades. - Mecanismo de atención de quejas y reclamos. 		
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 frutos.consultant@oufboak.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

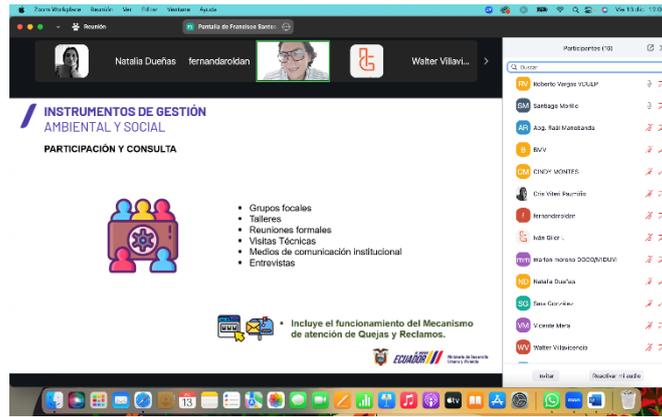
Gestión ambiental y social del Proyecto de Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivos y Resilientes en Ecuador

- 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.

Participants: 1/30

- Roberto Vargas VDUUP
- Santiago Morillo
- Ag. Rabi Romanbanda
- BMV
- CINDY MONTES
- Chir Viteri Romanbanda
- fernandoroldan
- Man De Torre
- Marlon Moreno DGCQM/...
- Natalia Dueñas
- Osvaldo Contreras
- Vicente Mera
- Water Villalobos



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%

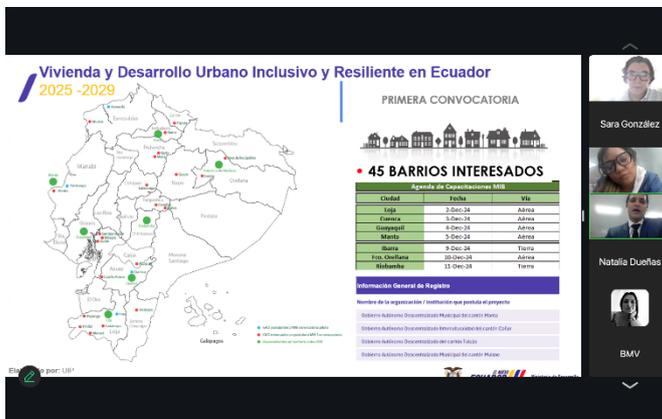
Guayas 28.4%

Sto. Domingo 3.5%

El Oro 4.4%

108.198 Interesados Registrados en los últimos 5 años

Participants: Francisco Sant..., Sara González, Natalia Dueñas, BMV



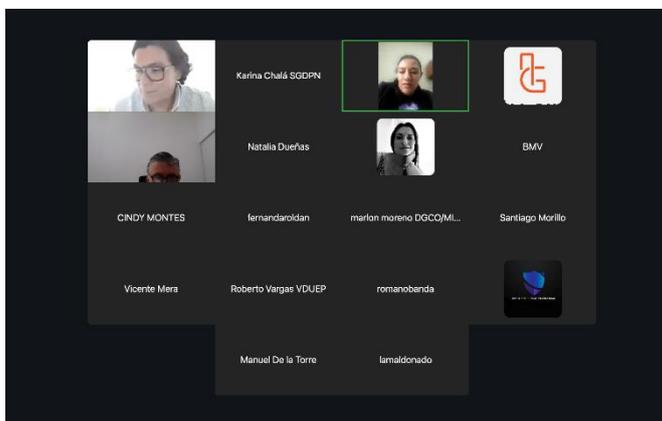
Vivienda y Desarrollo Urbano Inclusivo y Resiliente en Ecuador 2025-2029

PRIMERA CONVOCATORIA

45 BARRIOS INTERESADOS

Ciudad	Fecha	Vía
Lago	2 Oct-24	Admis.
Cuenca	3 Oct-24	Admis.
Guayaquil	4 Oct-24	Admis.
Manabí	5 Oct-24	Admis.
Baños	9 Oct-24	Terna
El Cajas, Quevedo	10 Oct-24	Admis.
El Zumbado	11 Oct-24	Terna

Participants: Sara González, Natalia Dueñas, BMV



Participants:

- Karina Chala SGGPN
- Natalia Dueñas
- CINDY MONTES
- fernandoroldan
- Roberto Vargas VDUUP
- Manuel De la Torre
- marlon.moreno.DGCQM/...
- romanobanda
- lalmaldonado
- BMV
- Santiago Morillo

Anexo 2. 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 Proyecto³ 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.*

³ 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.