

UGP – GADMI

# PLAN ABREVIADO DE REASENTAMIENTO YAHUARCOCHA

Ibarra, Abril, 2017

## 1- METODOLOGÍA

La metodología para el reasentamiento se concibe desde una perspectiva integral, tomando en cuenta factores técnicos, jurídicos y territoriales, esto permite que las alternativas de reasentamiento se generen en función de las opiniones, necesidades e intereses de los beneficiarios en observancia de la normativa legal y los criterios técnicos aplicables.

En este sentido, los principios y estrategias utilizados para el reconocimiento, análisis y sistematización de la realidad usados en la toma de decisiones, fueron:

PRINCIPIOS	ESTRATEGIAS
<i>Visión holística:</i> Se reconoce que el reasentamiento es un proceso que compromete no solo la reubicación de los comerciantes sino que impacta el bienestar de sus hogares y de la comunidad.	<i>Autodiagnóstico:</i> Referente a los procesos de reflexión mantenidos con la comunidad a través de reuniones y asambleas, donde los beneficiarios del Plan, han podido determinar conscientemente viabilidad económica y sostenibilidad de sus alternativas de reasentamiento.
<i>Ínter institucionalidad:</i> La negociación y reasentamiento requiere consolidar la cultura intersectorial a través de la intervención coordinada de varias Instituciones entre ellas, el Municipio de Ibarra, Empresa de Bomberos, Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Empresa de Economía Mixta	<i>Recolección y Sistematización de Información:</i> Recopilar, analizar y medir, el perfil socio económico y vulnerabilidades de los beneficiarios del Plan de Reasentamiento mediante un instrumento de trabajo específico.

Yahuarcocha y Universidad Técnica del Norte	
<p><i>Viabilidad y sostenibilidad:</i> Considerando que el proceso de reasentamiento debe garantizar la estabilidad económica de los comerciantes con el objeto de mantener o mejorar su calidad de vida</p>	<p><i>Socialización participativa:</i> se desarrollan como momentos de construcción individual, familiar y colectiva, para el afianzamiento de conocimientos y bases para la toma de decisiones tanto en la negociación como en la búsqueda, diseño, construcción, viabilidad económica para la adquisición de vivienda</p>

La metodología define entonces, cinco componentes que fundamentan la política del Plan de Reasentamiento, conforme los objetivos del proyecto y estrategias metodológicas establecidas:

1. ***Componente jurídico:*** En el contexto de que toda acción planificada dentro de este Plan de Reasentamiento se encontrará enmarcada en la legalidad, observando la normativa del Banco Mundial en materia de Salvaguardas Sociales vinculante en virtud del acuerdo de crédito, la legislación nacional y los convenios internacionales en la materia.
2. ***Componente económico:*** Fundamentado en la Política de Salvaguardas Sociales del Banco Mundial, los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y los Ejes Estratégicos de la Administración Municipal del GAD-Ibarra 2015-2019, la reubicación de los afectados deberá realizarse observando la necesidad de que estos ciudadanos mantengan o mejoren sus condiciones socio económicas.

3. Componente desarrollo social: Respondiendo al Eje Estratégico Nro.4 de la Administración Municipal del GAD-Ibarra 2015-2019; durante y posterior al proceso de reubicación, la Municipalidad orientará sus esfuerzo a lograr el crecimiento equitativo de la producción, el comercio y los servicios.
4. Componente técnico: Fundamentado en la Política de Salvaguardas Sociales del Banco Mundial, los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y los Ejes Estratégicos de la Administración Municipal del GAD-Ibarra 2015-2019, el planteamiento de los el proceso de reasentamiento en su dimensión logística y social se efectuará respondiendo a criterios técnicos.
5. Componente de seguimiento, evaluación y monitoreo: Fundamentado en la Política de Salvaguardas Sociales del Banco Mundial, la aplicación del Plan de Reasentamiento deberá ser monitoreada constantemente y evaluada para asegurar su aplicación eficaz.

## 2- MARCO LEGAL

Considerando,

**Que**, en el artículo 3 inciso segundo de la Constitución de la República del Ecuador establece que se garantiza como uno de los deberes primordiales del Estado planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

**Que**, el artículo 14 del mismo cuerpo normativo establece que es una de las prioridades del Estado es el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, declarando de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

**Que**, la Carta Política en el numeral 2 del artículo 66, señala:

“Art.66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”

**Que**, así mismo, el numeral 15 del citado artículo, prescribe que el Estado tiene el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

**Que**, el artículo 31 la Constitución de la República del Ecuador prescribe:

“Art. 31.- Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía”.

**Que**, el artículo 264 de la Carta Fundamental entre las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Municipales, señala: Planificar el desarrollo cantonal; Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal; Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

**Que**, el artículo 278, numeral 1 de la Constitución señala que la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública es parte de la consecución del buen vivir.

**Que**, de acuerdo con el diagnóstico realizado en el objetivo 1 del Plan Nacional del Buen Vivir para el periodo 2013 – 2017 (PNBV), los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen la responsabilidad de ejercer eficientemente sus competencias pues deben resguardar el cumplimiento de los principios de subsidiariedad, solidaridad y participación.

**Que**, en la ciudad de Washington D.C. – Estados Unidos, el día 27 de enero del 2016 el Directorio Ejecutivo del Banco Mundial aprobó un préstamo por US\$52,5 millones para mejorar la movilidad en la ciudad de San Miguel de Ibarra y los espacios de recreación y turismo en la zona de la Laguna Yahuarcocha, proyecto que mejorará las condiciones de accesibilidad y movilidad para sus 130 mil residentes, especialmente aquellos que viven en las zonas periféricas de San Antonio y Alpachaca

**Que**, el Banco Mundial ha creado una serie de políticas de salvaguardia orientadas a impulsar enfoques de desarrollo sostenible en términos ambientales y sociales al tiempo que garantizan que tales actividades no perjudiquen a personas o el medioambiente, mismas que ayudan a levantar las voces de la comunidad en la adopción de decisiones internacionales, para evitar daños que puedan suceder, y para buscar la justicia de las instituciones internacionales cuando el daño se produce, exigiendo a los prestatarios que mitiguen ciertos riesgos para recibir el financiamiento bancario que solicitan.

**Que**, mediante Memorando N° PS-2017-0216, el Señor Procurador Síndico del GADMI, en referencia a los **efectos jurídicos vinculantes del Acuerdo de Préstamo con el Banco Mundial**, concluye: *“Por lo expuesto, la tramitación, y obtención, del préstamo entre el Municipio de Ibarra y el Banco Mundial, (...) se ha desarrollado enmarcado en la normativa vigente y dispuesta para el efecto en el Ecuador. De igual forma, los términos establecidos en el contrato, de préstamo son válidos y exigibles de acuerdo a las obligaciones estipuladas en el mismo, por cuanto, esta legalmente suscrito por el Alcalde en su calidad de Representante legal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra, con plena autorización del Ilustre Concejo Municipal, jurídicamente vinculante y cuyas obligaciones constantes en el mismo son de cumplimiento obligatorio y legalmente exigibles, por cuanto obligan no solo a lo que en ellas se expresa sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que, por la ley pertenecen a ella”*, de esto que, de

acuerdo al contrato de préstamo, para todos los procesos que involucren Salvaguardas Sociales dentro del Proyecto de Mejoramiento de la Infraestructura de Transporte en Ibarra, prevalecerá la normativa del Banco Mundial.

### 3- CENSO SOCIO ECONÓMICO

Con fecha 01 y 23 de abril del presente año se realizó en la zona de Yahuarcocha el censo socioeconómico previo a la elaboración del Plan de Reasentamiento Abreviado del Componente Paseo Turístico Yahuarcocha, donde se encuestaron a un total de 68 negocios afectados por la implementación de la obra, obteniéndose las siguientes conclusiones:

- a) **GENERO:** El 90% de los afectados pertenecen al género femenino y el 10% al género masculino.
- b) **AFECTACIÓN.-** El 100% de los encuestados son afectados por el proyecto.
- c) **TIPO DE PROPIEDAD.-** El 65% de las personas encuestadas tienen una construcción exclusiva para negocio, mientras que el 22% tienen una construcción para negocio y vivienda, siendo un porcentaje bastante bajo el de las personas que tienen casas unifamiliares privadas y casa privadas con varias familias.
- d) **TENENCIA DE LA PROPIEDAD.-** De la población encuestada, el 50% tiene construcciones propias, mientras que el otro porcentaje se encuentra dividido mayormente en arrendada y prestada; y con un porcentaje mínimo del 3% y 1% en las variables de comodato y otros.
- e) **TIEMPO QUE VIVE/USA LA PROPIEDAD.-** El 43% de los encuestados han vivido en sus propiedades por un periodo mayor a once años; y el 28% de seis a diez años, siendo los valores que más resaltan entre las variables establecidas.
- f) **MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN PREDOMINANTE EN LA PROPIEDAD.-** La mayoría de construcciones de las personas encuestadas son de

ladrillo con un 68%, y continuando con las propiedades de bloque con un 25%, teniendo porcentajes mínimos en propiedades construidas con adobe y madera.

- g) **TAMAÑO DE LA PROPIEDAD.-** De las encuestas realizadas a personas del sector, se conoce que el 18% tienen propiedades mayores a 120m<sup>2</sup>, el 58% cuentan con territorios menores a 50m<sup>2</sup>, y el 24% entre los 51 y 120m<sup>2</sup>.
- h) **POSEE ALGÚN NEGOCIO DENTRO DE LA PROPIEDAD.-** En respuesta a esta interrogante se conoce que las sesenta y ocho propiedades cuentan con negocios dentro de su propiedad, por lo que se convierte en una prioridad más grande para el proyecto, por ser un sector económicamente activo.
- i) **TIPO DE NEGOCIO.-** La mayoría de locales se dedican a la actividad económica de venta de alimentos procesados con un 72% seguido de la venta de frutas, con un 12%.
- j) **EDAD DEL ENCUESTADO.-** De las personas encuestadas el porcentaje de mayor valor es del 31% con encuestados en edades de 31 a 40 años, seguidos de personas de 51 años en adelante, con un porcentaje del 28%, de 41 a 50 años con el 23% y finalmente de 18 a 30 años el 18% de personas encuestadas.
- k) **LA PERSONA ENCUESTADA ES.-** Con esta interrogante podemos conocer que las actividades económicas a las que se dedican son la fuente principal de ingresos de varias familias ya que el 58% de personas encuestadas son cabeza de hogar y el 30% conyugues de la cabeza del hogar.
- l) **NIVEL EDUCATIVO.-** De acuerdo al nivel educativo más de la mitad de las personas encuestadas tienen una educación primaria, el 25% cuentan con educación secundaria, y apenas el 12% con educación superior, además de existir un 4% de personas sin educación alguna.
- m) **GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECE EL ENTREVISTADO.-** Casi en su totalidad de personas encuestadas son de etnia mestiza con el 97%, y el 3% son Afrodescendientes.



- n) **SALUD DEL GRUPO FAMILIAR.-** EL 56% de personas encuestadas define la salud de su grupo familiar como buena, el 26% como aceptable y apenas el 9% muy buena; además de contar con resultados negativos como el 4% con una salud mala.
- o) **PRESENCIA DE PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN EL GRUPO FAMILIAR.-** De todas las personas a quienes se les realizó existió un 10% de habitantes quienes tienen un familiar con discapacidades, las cuales en su mayoría fueron auditivas y motrices.
- p) **FUENTES DE INGRESOS DEL GRUPO FAMILIAR.-** De acuerdo a las actividades económicas desarrolladas en esta zona de Yahuarcocha el 69% de sus ingresos son por negocios propios, el 18% por sueldos o salarios, el 7% por pensiones y las demás variaciones en menores porcentajes en pensiones y programas de protección social.
- q) **INGRESOS MENSUALES DEL GRUPO FAMILIAR.-** La mayoría de comerciantes de este sector tienen un ingreso de 1 a 3 sueldos básicos mensuales, siendo un 49%, seguido con un 32% se encuentran los comerciales con un ingreso menor a \$375,00 mensuales, y apenas el 15% con ingresos entre los \$1500,00 y \$2250,00; por lo que se puede concluir que los negocios establecidos en la zona de Yahuarcocha permiten el crecimiento económico de esta zona.
- r) **PROMEDIO DE GASTOS DEL GRUPO FAMILIAR.-** El porcentaje más alto de ingresos mensuales es el 47% los cuales corresponden a la variable Menos de 375, seguidos del 44% de gastos entre 1 y 3 Salarios Básicos. Por lo que se puede concluir que los gastos de los comerciales son menores a los ingresos obtenidos mensualmente.
- s) **PROCEDENCIA DE LOS PRODUCTOS QUE COMERCIAN.-** De acuerdo a las encuestas realizadas se puede conocer que existe un 70% de comerciantes quienes compran los productos para comercializarlos, mientras que el 30% los producen.
- t) **PROBLEMAS RECURRENTE EN SU COMUNIDAD.-** La mayoría de comerciantes concuerdan con que el problema de mayor concurrencia es el

alcantarillado con un 43%, el abastecimiento de agua con un 25% y suministros de electricidad con un 11%. Las demás variables con menores porcentajes también demuestran la importancia de solucionar la infraestructura vial, la infraestructura y/o servicios públicos y reducir los vendedores informales.

Los gráficos y tabulación relativos al proceso, se han incorporado como ANEXO 1.

#### 4- POLITICA DE COMPENSACIONES

En el marco de las actividades realizadas para elaborar el Plan de Reasentamiento de los comerciantes de Yahuarcocha, se implementaron varias instancias de participación ciudadana orientadas a generar un proceso de reflexión con la comunidad donde los afectados pudieron analizar y determinar las alternativas más viables de reasentamiento, dando como resultado el siguiente resumen de actividades:

	<b>TIPO</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>TEMA</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
9 FEB	<b><i>Reunión Informativa</i></b>	<i>Grupo de comerciantes informales</i>	Preocupación de que la implementación de las obras del Anillo Vial, impida comercializar sus productos	No es responsabilidad de la Unidad de la Gestión del Anillo Vial sin embargo, su caso será manejado por la Dirección de Desarrollo
9 FEB	<b><i>Conversatorio</i></b>	<i>Asociaciones de comerciantes de fruta y pescado</i>	Absolver varias dudas generadas en base a rumores infundados y aclarar situación legal de los	Aclarado que proceso de reubicación NO ES estrategia de desalojo.  Compraventa deberá ser analizado por la Procuraduría Síndica de la Municipalidad.

			locales	Comerciantes accederían a dejar sus negocios siempre que exista un documento legal que garantice su reinstalación en las mismas o mejores condiciones
9 FEB	<b>Asamblea</b>	<i>Moradores de Yahuarcocha</i>	Socialización del Proyecto Anillo Vial	En sus intervenciones, los ciudadanos se manifiestan conformes y comprometen su apoyo al proceso de implementación no existen quejas, ni denuncias, sino sugerencias sobre manejo de semovientes, manejo de desechos y alcantarillado.
13 FEB	<b>Reunión de Trabajo</b>	<i>Catastro - Asociación de comerciantes informales</i>	Asociación de Comerciantes 19 de Marzo	Se elabora el catastro de actividades comerciales para que sea estudiado por la Dirección de Desarrollo Económico con miras a su legalización
16 FEB	<b>Reunión de Trabajo</b>	<i>Procuraduría Síndica</i>	Fundamento jurídico para indemnización	Inicialmente el planteamiento del Plan de Reubicación ha contemplado la búsqueda y adecuación de un predio con la finalidad de instalar

				una feria temporal sin embargo, los comerciantes se encuentran receptivos a la posibilidad de cerrar sus locales y negociar una indemnización durante los meses de afectación. Se solicita al Procurador se elabore fundamentación jurídica respecto al tema.
21 FEB	<b>Conversatorio</b>	<i>Asociación de comerciantes vendedores de pescado</i>	Avances en cuanto a la generación de propuestas formales por parte de la Municipalidad	Socialización acerca de los preacuerdos alcanzados con propietario de predio para posible reasentamiento, fechas de entrega de los pronunciamientos de la Procuraduría Síndica.
06 MAR	<b>Conversatorio</b>	<i>Asociación de comerciantes vendedores de pescado</i>	Avances en cuanto a la generación de propuestas formales por parte de la Municipalidad	Información acerca de la situación legal de los locales y retrasos en la entrega del criterio jurídico de la Procuraduría

13 MAR	<b>Conversatorio</b>	<i>Asociación de comerciantes vendedores de pescado Santa Marianita</i>	Absolución de dudas sobre proceso de implementación del Proyecto Anillo Vial	Se socializa a los ciudadanos características del proyecto y sobretodo que en esta zona no existirán expropiaciones
05 ABR	<b>Mesa de Negociación</b>	<i>Propietario del Predio</i>	Definición del canon de arrendamiento primera ronda de negociaciones	Se acuerda un monto de \$4.000 dólares mensuales. Se citó al propietario para el día 10 de abril de 2017 con el objeto de suscribir un documento formal.
06 ABR	<b>Asamblea</b>	<i>Asociaciones de Comerciantes afectados</i>	Pre aprobación del ARAP Yahuarcocha	Presentación de planos y política de compensaciones Aceptación unánime a la propuesta.
08 ABR	<b>Censo: Etapa 1</b>	<i>Comerciantes ubicados en la zona de intervención del "Paseo Yahuarcocha"</i>	Censo Socio Económico	Aplicación de formulario de censo. Debido a que varios negocios se encontraban cerrados, fue necesario reprogramar el censo para el día sábado 23 de Abril, una vez finalizado el feriado de Pascua.
14	<b>Mesa de Re-</b>	<i>Propietario</i>	Renegociación	Se logró sostener el

<b>ABR</b>	<i>negociación</i>	<i>Predio Yahuarcocha</i>	canon de arrendamiento	acuerdo mediante un incremento de \$2000 dólares mensuales debido a que el propietario manifiesta tener mejores ofertas.
<b>23 ABR</b>	<i>Censo: Etapa 2</i>	<i>Comerciantes ubicados en la zona de intervención del "Paseo Yahuarcocha"</i>	Censo Socio Económico	Aplicación de formulario de censo. Censo finalizado exitosamente.
<b>28 ABR</b>	<i>Asamblea</i>	<i>Aprobación ARAP</i>	Socializar y aprobar el ARAP- Yahuarcocha	Se suscribe para constancia Actas Individualizadas de Compromiso que formaliza la aprobación definitiva del ARAP Yahuarcocha

Todo lo anterior, se ha documentado detalladamente en el Informe pertinente que para referencia se adjunta en el ANEXO 2.

Como resultado de estos intensos procesos de participación, mediante Asamblea del 28 de Abril de 2017, los 35 comerciantes afectados en unanimidad suscribieron un documento legal de carácter vinculante donde aceptan las condiciones de este Plan de Reasentamiento Abreviado en todos sus puntos. Exceptúa el caso de la Señora, Lucía Pinango quien debido a su condición de salud está impedida de realizar trabajo forzado (reubicación de enceres) por lo que se ha calculado un monto de indemnización por lucro cesante individual que se detalla en el ANEXO I

Dentro del documento de acuerdo, se destacan los siguientes aspectos:

- I. El reasentamiento se realizará en un predio de fácil acceso para los clientes, con suficiente espacio y apropiada infraestructura. Dotada de los servicios mínimos para el desarrollo normal de las actividades comerciales regulares de los beneficiarios.
- II. Las estructuras temporales que acojan a los beneficiarios deberán proteger a los usuarios ante factores climáticos y prestar espacio suficiente para el desarrollo de sus actividades y organización de sus enceres.
- III. El cuidado de las estructuras, la buena presentación e higiene del lugar, seguridad dentro del predio y custodia de enceres/mercancías será exclusiva responsabilidad de los comerciantes beneficiarios.
- IV. El Municipio de Ibarra se compromete a efectuar una campaña de comunicación durante la duración del reasentamiento para promocionar las actividades comerciales de los beneficiarios.
- V. El Plan de Reasentamiento se configura bajo el presupuesto de que una vez instalado el negocio dentro de su ubicación temporal, los enceres no serán removidos o re transferidos, por lo tanto, cualquier transportación de enceres, electrodomésticos o mercadería sea diaria o semanalmente; correrá por cuenta de los beneficiarios.
- VI. Los comerciantes se comprometen a retornar pacíficamente a sus locales una vez terminada la obra.
- VII. Si bien los beneficiarios podrán presentar libremente sus quejas a través del Sistema creado para el efecto, la suscripción del presente acuerdo constituye renuncia a cualquier proceso de indemnización posterior al respecto de este proceso de reasentamiento.

Los expedientes físicos originales que contienen la documentación suscrita por los afectados reposan en los archivos de la Unidad de Gestión del Proyecto. Para constancia, se adjunta copia del Acta de Asamblea en el ANEXO 3.

## 5- DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

ETAPA	RESPONSABLE	ACCIONES
<b>Elaboración del Plan</b>	UGP	1. Inspección área afectación
	Esp. Social	2. Conversatorios con afectados
	Procuraduría/Financiero	3. Criterios Oficiales GADMI
	Esp. Social	4. Socialización de criterios oficiales
	Esp. Social	5. Elaboración Sistema R. Quejas
	Esp. Social	6. Pre acuerdos con afectados
	Dir. Macro Proyectos	7. Presupuesto para adaptación predio
	Esp. Social	8. Elaboración borrador ARAP
	Esp. Social	9. Censo Socio-Económico
	Esp. Social	10. Asamblea acuerdos afectados
	Esp. Social	11. Firma de Manifestación de Interés previo a celebración de contrato de arrendamiento con propietario de predio para Reasentamiento
	Esp. Social	12. Borrador final ARAP
	UGP/Dir. Macro	13. APROBACIÓN ARAP



	Proyectos	
	Esp. Social/P. Ciudad	14. Socialización ARAP Comerciantes
	Esp. Social/P. Ciudad	15. Publicación y Socialización ARAP ciudadanía
<b>Implementación Plan – Fase 1</b>	UGP	16. Notificación a Responsables por área
	UGP	17. Arriendo predio
	Compras Públicas Obras Públicas Macro-Proyectos	18. Adecuación del predio
	UGP/ Esp. Social	19. Revisión avances – Responsables
	Esp. Social/P. Ciudad	20. Socialización avances- adecuación
<b>Implementación Plan – Fase 2</b>	<b>UGP/ Esp. Social / P. Ciudad</b>	<b>21. REASENTAMIENTO</b>
	Dir. Comunicación	22. Ejecución campaña comunicación
	Esp. Social / P. Ciudad	23. Monitoreo reasentamiento
	Esp. Social / UGP	24. Revisión de avances – obra Paseo Turístico
	Esp. Social / P. Ciudad	25. Socialización avances en la obra
	Esp. Social / P. Ciudad	26. Monitoreo reasentamiento

	Esp. Social / UGP	27. Revisión de avances – obra Paseo Turístico
	Esp. Social / P. Ciudad	28. Socialización avances en la obra
	Esp. Social / P. Ciudad	29. Monitoreo reasentamiento
<b>Restablecimiento y Evaluación</b>	<b>UGP/ Esp. Social / P. Ciudad</b>	<b>30. Reubicación</b>
	Esp. Social	31. EVALUACIÓN

## 6- SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Considerando la magnitud de la obra y la cantidad de audiencias existentes dentro del Proyecto de Mejoramiento de la Infraestructura de Transporte (Anillo Vial), se ha previsto que lograr la atención de peticiones ciudadanas y resolución de quejas requiere el planteamiento de un Sistema de Participación que atienda el proceso de formulación de quejas desde una perspectiva integral.

Las quejas nacen ya sea por una afectación directa o bien por insuficiencia de información, por esto, es claro que contar con un Sistema orientado únicamente a gestionar la resolución de quejas formales resulta insuficiente y es necesario complementarla con procesos orientados a prevenir la manifestación de errores o inconvenientes que desemboquen en quejas formales. Prevenir la queja y atender la queja.

Es así que, dentro del Sistema de Resolución de Quejas propuesto para el Proyecto, se entiende la existencia de dos etapas cuya implementación se propone mediante el uso de varias tácticas elegidas en función del tipo de audiencia en el caso de la etapa preventiva, y la y gravedad de la queja en la etapa resolutoria:

**A. FASE PREVENTIVA:** Se refiere a los procesos de comunicación estratégica que mantienen informada a la opinión pública, previniendo la existencia de quejas o problemas. Las tácticas se subdividen de acuerdo al tipo de audiencia:

**A.1. Afectado directo:** Ciudadano que debido a la obra ha visto comprometidos sus bienes inmuebles y/o que esta afectación amenaza gravemente su estilo y calidad de vida.

**Táctica:** *Comunicación personalizada.*

**Mecanismo de Participación:** *Audiencia Personal*

**A.2. Afectado indirecto:** Ciudadanos que no han visto comprometidos sus bienes inmuebles sin embargo, la implementación de la obra podría ocasionar modificaciones en su estilo de vida o incomodidad logística temporal (ejm. ruido, polvo, etc.)

**Táctica:** *Dialogo Ciudadano*

**Mecanismo de Participación:** *Asambleas, Conversatorios, Mesas de Trabajo*

**A.3. Demás ciudadanos:** Ciudadanos que son parte del cantón sin embargo no se encuentran afectados por la implementación de la obra sin embargo, son potenciales usuarios de la infraestructura.

**Táctica:** *Campañas Informativas*

**Mecanismo de Participación:** *Redes Sociales, Medios Masivos, Talleres, Charlas*

**B. FASE RESOLUTIVA:** Referente a la gestión de la solicitud de una queja formal con la intención de lograr su solución. Las tácticas se subdividen de acuerdo a la gravedad de la queja:

- 1. Primera Instancia: Oficinas *In situ*.** Esta instancia atenderá quejas relativas a información insuficiente acerca del proyecto, casos que ya se hayan resuelto, temas que no fueran competencia Municipal o bien aquellos que por su mínima complejidad puedan ser resueltas sin que medie la intervención del órgano burocrático de la Municipalidad. Esta oficina está ubicada en el lugar donde se está realizando la obra, sin embargo, también se prevé instalarlas en juntas parroquiales donde los ciudadanos puedan recibir información en su propio lenguaje (Quechua). La función de la Oficina In situ es resolver la queja o el problema en ese momento y en ese lugar. Cuando la queja sea solucionada, el encargado de la oficina registrará los detalles del proceso de resolución en el aplicativo web creado para el efecto, con la finalidad de generar informes estadísticos automáticos. Estas oficinas estarán ubicadas inicialmente en Yahuarcocha, Angochaga y Ambuqui, sin embargo, podrán replicarse en otras parroquias del cantón de acuerdo a las necesidades determinadas por los informes de monitoreo y evaluación del Sistema de Resolución de Quejas.
- 2. Segunda Instancia: Dirección de Macro-proyectos del Municipio de Ibarra.** Si la queja no se puede resolver con encargado de la Oficina In situ, éste funcionario deberá elevar el requerimiento a conocimiento del GAD Municipal de San Miguel de Ibarra mediante el FORMULARIO ÚNICO DE QUEJA, un documento oficial que deberá ser rellenado manualmente por el solicitante y estará disponible de forma gratuita para quien pudiera requerirlo en la Oficina de primera instancia y la ventanilla de Atención al Cliente del GADMI o podrá ser descargada e impresa desde la página web del proyecto. Para su procesamiento, este formulario será entregado Directamente en la Dirección de Macro Proyectos ya sea por el ciudadano o el responsable de la Oficina in Situ. En esta oficina Administrativa se analizará detalladamente

cada caso y se determinará si éste puede ser resuelto administrativamente por vía regular o requiere atención de instancias superiores.

- 3. Tercera Instancia: Máxima autoridad del GAD-Ibarra.** Si la queja no pudo ser resuelta administrativamente por vía ordinaria, el requerimiento será puesto en conocimiento de la máxima Autoridad del GAD a través del Especialista Social de la Unidad de Gestión del Proyecto, quien semanalmente tendrá un espacio en la agenda del Alcalde para tratar estos casos. La resolución y el seguimiento de estas solicitudes se realizará a través del Sistema de Audiencias Ciudadanas.

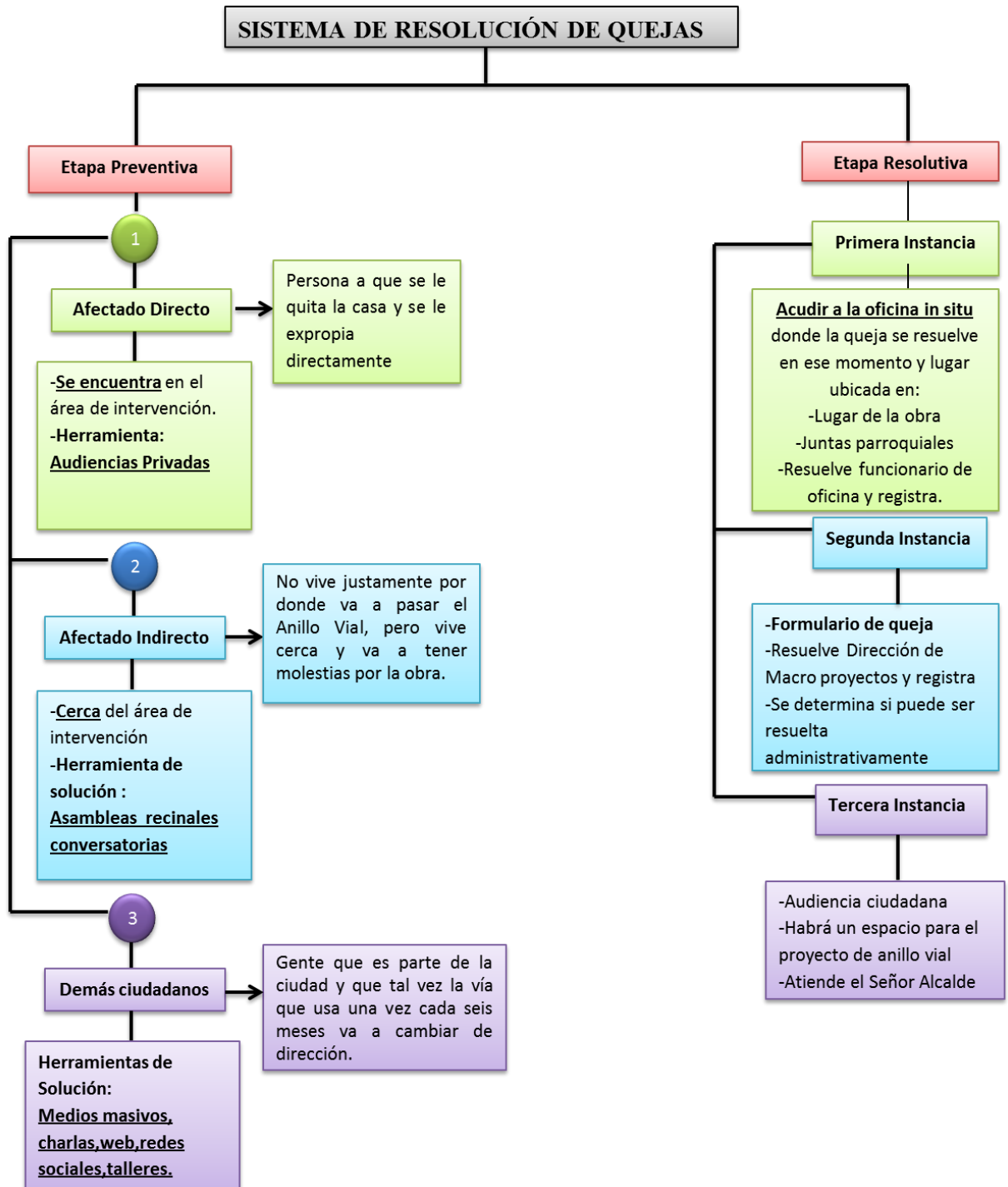
### **Aplicativo Web**

Para el registro, procesamiento y almacenamiento de la información en todas las instancias del proceso, se ha diseñado un aplicativo web versátil, con estructura (MVC) desarrollado en los lenguajes php, javascript, css3, html5, bootstrap4; utilizando el base de datos POSTGRESQL en concordancia con la política del GADMI manejado por estructura PDO para mayor seguridad. Este aplicativo consta de un sistema jerárquico de usuarios con funciones delimitadas para registro de ciudadanos, edición de convocatorias, almacenamiento de fotografías y documentos escaneados; elaboración de reportes estadísticos mensuales y anuales automáticos, elaboración de actas automáticas, registro de participantes por género, registro de participantes por edad, informe de desempeño de funcionarios de las Oficinas InSitu, reporte de avances o estado de la resolución de quejas en todas las instancias.

También, ha sido mejorado mediante captura de hora desde la red, depuración del método de búsqueda de documentos mediante palabras clave, implementación del generador de códigos para crear contraseñas con características definidas

(contraseñas automáticas), capacidad para generación de 1.458 000 000 de usuarios automáticos sin repeticiones, generación de PDF's con información desde la BDD.

El Aplicativo web cuenta con la capacidad de almacenamiento de registro de acciones dentro del sistema, con el objeto de llevar una auditoría sobre buen uso.



## 7- PLAN DE MONITOREO

En la Etapa Implementación del Plan de Reasentamiento, y como parte de la Fase 2, el Plan de Monitoreo pretende examinar la aplicación del ARAP con la finalidad de asegurar el logro de las metas planteadas, específicamente, lo relativo a la calidad de vida de los beneficiarios.

Durante esta inspección será imprescindible recoger los comentarios de los beneficiarios y de ser el caso, sus inquietudes se registrarán mediante el formulario de quejas para su atención urgente.

Adicionalmente, la UGP realizará monitoreo constante al contratista. Los resultados de esta inspección acerca de los avances registrados en la obra deberán ser socializados con los afectados al menos una vez por mes.

Se realizarán al menos una visita semanal y un informe mensual sobre la situación de los beneficiarios durante el reasentamiento al que se adjuntará el registro fotográfico de la visita, cumpliendo el siguiente cronograma referencial:

ACTIVIDAD	MESES / SEMANAS															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Visita	X		X		X		X		X		X					
Informe				X				X				X				
Censo													X	X		
Evaluación															X	X



## 8- CRONOGRAMA

ANEXO 4

## 9- PRESUPUESTO

El Presupuesto para el presente ARAP contempla los siguientes rubros:

CONCEPTO	VALOR
Servicios de adecuación del predio (valor referencial)	91682.92
Arrendamiento (3 meses)	18000
Indemnización por lucro cesante (Lucía Pinango)	1165.5
<b>TOTAL</b>	<b>110,848.42</b>

El presupuesto de obra y plano ha sido desarrollado enteramente por la Dirección de Macro Proyectos y se adjunta en el ANEXO 5

## 10- ANEXOS

- **ANEXO 1.-** Tabulación y Gráficos de Censo Socio-Económico
- **ANEXO 2.-** Informe Participación Social- Construcción ARAP
- **ANEXO 3.-** Acta Asamblea de 28 de Abril de 2017
- **ANEXO 4.-** Cronograma Implementación ARAP
- **ANEXO 5.-** Presupuesto de Reubicación Provisional
- **ANEXO 6.-** Plano - Reubicación Provisional
- **ANEXO I.-** Cálculo Indemnización Sra. Lucía Pinango

Elaborado por:

Abg. Andrea Yépez Ponce  
**ESPECIALISTA SOCIAL**  
**PROYECTO ANILLO VIAL**