



# Mecanismo para Comunicación de Consulta, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS)

**Febrero 2021**

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	3
2. El Proyecto ComRural y los Mecanismos de Comunicación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS) .....	9
3. Propuesta para el Fortalecimiento del Mecanismo de Comunicación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS): .....	10
4. Etapas del Mecanismo de Comunicación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS) .....	13
5. Llenado de Formatos .....	19
6. Resumen de Procedimientos y Responsabilidades para la Implementación del Mecanismo de Comunicación de Consultas Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS) .....	21
7. Flujograma del MCQRS .....	24
8. Anexos.....	25

## 1. Introducción

El Proyecto de Competitividad Rural, conocido como ComRural en sus inicios fue una iniciativa del Gobierno de Honduras a través de la Secretaría de Agricultura y Ganadería (SAG) con el apoyo financiero del Banco Mundial (BM) y la Cooperación Suiza (COSUDE). Su fase original inició a partir del año 2010, en 7 departamentos de Honduras, siendo estos; Comayagua, La Paz, Intibucá, Lempira, Santa Bárbara, Copán y Ocotepeque. La cobertura se focalizó en la parte centro occidental del país, donde los informes de Desarrollo Humano reportan mayores niveles de pobreza y limitaciones de crecimiento económico.

La focalización se realizó con base a los siguientes criterios: (i) potencial productivo, (ii) acceso a infraestructura vial y mercados potenciales, (iii) presencia de una red de cadenas de valor que pueden ser apalancadas hacia las metas de competitividad del Proyecto, (iv) capital social existente que puede ser aprovechado para esquemas participativos de toma de decisiones y monitoreo – evaluación, y (v) iniciativas en marcha que complementan la operación propuesta. Adicionalmente, la región intervenida es consistente con las áreas prioritarias definidas por el Gobierno de Honduras (GdH) en su estrategia del sector agroalimentario y el medio rural.

El Proyecto ComRural finalizó su primera fase de ejecución (2011-2018). A finales de noviembre de 2017, producto de los buenos resultados y efectividad del modelo de alianzas público-privadas, se gestionó una extensión del Proyecto con el Banco Mundial, por un monto de US\$25.0 millones, que tiene como fecha prevista de cierre junio del 2021. El Fondo Ampliado (FA) aumenta y amplía las actividades para mejorar el impacto de un Proyecto de buen desempeño que ha comprobado ser efectivo en mejorar los ingresos a nivel rural y reducir la brecha de pobreza, maximizando por ende el impacto y los resultados en materia de desarrollo, procurando entre otros alcances, beneficiar a unos 5,500 hogares rurales adicionales, muchos de ellos compuestos por indígenas. Continuará promoviendo la participación de las mujeres y el uso de buenas prácticas ambientales y agrícolas para contribuir a la adaptación y mitigación climática en 13 departamentos de Honduras.

### **Componentes del Proyecto ComRural Fondo Ampliado**

Componente 1. Apoyo a las Alianzas: Incluye la provisión de asesoría técnica para la formulación de planes de negocios viables y ambientalmente sostenibles con base en alianzas entre Organizaciones de Productores Rurales (OPRs) y aliados comerciales en el marco de la cadena de valor. Las actividades para financiar por este componente incluyen el plan de comunicación, divulgación e inducción con los diferentes actores participantes en ComRural para socializar el proyecto (con grupos de productores/as, asociaciones, sector privado y funcionarios públicos a nivel regional, departamental y gobierno central).

*Componente 2. Inversiones:* Se proveerán recursos no reembolsables con el objetivo de cofinanciar los Planes de Negocios viables que se fundamentan en alianzas productivas en el marco de cadenas de valor y son formulados bajo el componente 1. Los recursos de este componente permitirán la implementación de los Planes de Negocio (PdN) aprobados por parte de las OPR, complementando el financiamiento otorgado previamente por el sector financiero privado, socios comerciales y el aporte de las OPR. Específicamente se proveerá financiamiento para infraestructura en las fincas<sup>1</sup>, bienes, materiales e insumos, asistencia técnica y capacitación a las OPR participantes. La infraestructura y capital de trabajo pueden cubrir aspectos productivos, procesamiento y/o comercialización a nivel de las OPR. Las inversiones productivas para financiar se orientan con base a la demanda del mercado y al establecimiento de alianzas productivas que permitan la incorporación de OPRs a las cadenas de valor.

*Componente 3. Coordinación, Monitoreo y Evaluación:* Este componente apoya la administración, monitoreo y evaluación eficiente del Proyecto, así como la difusión de la información, y asegura que se establezcan acuerdos apropiados durante su ejecución. Con fondos de este componente se financian los servicios administrativos, equipos de oficina, y los gastos administrativos y operacionales. Mediante este componente se realizan: (i) levantamiento de líneas de base y seguimiento en el SIG para cada Plan de Negocio aprobado, (ii) auditorías financieras, (iii) sistema de información gerencial, (iv) informes semestrales; y, (v) operaciones bajo los procedimientos del Manual Operativo del Proyecto (MOP), incluyendo las políticas de salvaguardas y anticorrupción.

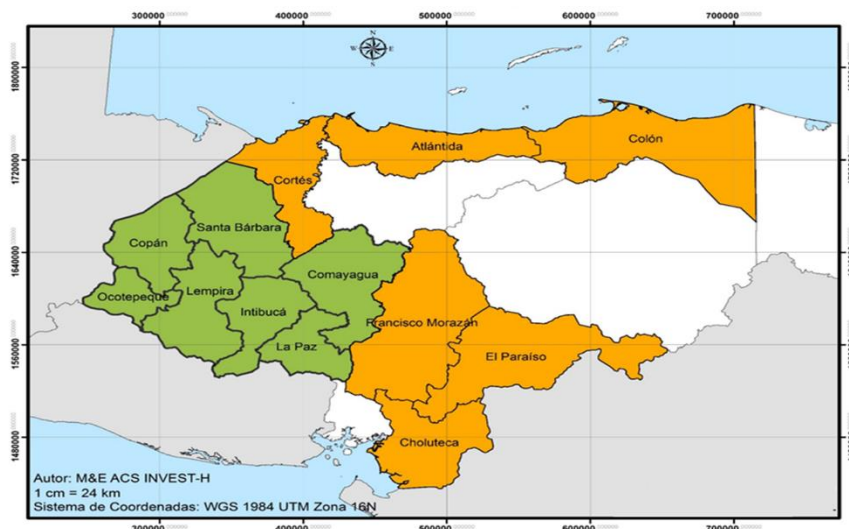
El Componente 3 del Proyecto ComRural, incluye en sus resultados el monitoreo al cumplimiento a las políticas de salvaguarda socioambiental y anticorrupción. En este ámbito se incluye monitoreo a los mecanismos de atención de consultas, reclamos, quejas y sugerencias que se presentan durante la ejecución de las actividades e inversiones de los planes de negocio ejecutados por las OPRs.

Para la fase ampliada del Proyecto ComRural se han priorizado atender iniciativas productivas de las siguientes cadenas: cafés especiales, cacao fino, hortalizas, frutas, apícola, acuícola, granos básicos (maíz, frijol, arroz y ajonjolí), ganadería (leche y carne), especies menores (cabras, ovejas, cerdos y otras), avícola, turismo rural y productos culturales.

La cobertura geográfica incluye 7 departamentos del centro occidente apoyado en el ComRural original, más los 6 sumados para el fondo ampliado. En total, el proyecto tiene presencia en 13 de los 18 departamentos de Honduras (equivale al 72%). En el siguiente mapa se puede apreciar en color verde la cobertura de la fase inicial y en color naranja los 6 agregados en la fase ampliada para totalizar los 13 de cobertura actual.

---

<sup>1</sup> La infraestructura en fincas incluye, entre otros, sistemas de riego, facilidades para almacenamiento, centros de acopio, instalaciones para cosecha de agua, beneficios y cuartos fríos.



## El ComRural II

En noviembre de 2020 se han aprobado los primeros proyectos del ComRural II, que tiene como objetivo principal mejorar el acceso a mercados, empleos y prácticas que favorezcan la resiliencia al clima de los beneficiarios meta en cadenas de valor agrícolas seleccionadas.

La innovación en el proyecto se refiere a enfoques nuevos y/o diferentes para los beneficiarios del proyecto. Más allá de un enfoque en aspectos específicos de la cadena de valor, el proyecto promoverá mejoras competitivas a lo largo de todo el espectro de vínculos de cadena de valor.<sup>2</sup>

Componentes y Subcomponentes del ComRural
<b>C1. Componente 1: Apoyo para mejorar la competitividad y la innovación de las iniciativas de Agronegocios en Honduras.</b>
Subcomponentes
C1.1 Subcomponente: Pre-inversión para la preparación de subproyectos.
C1.2 Subcomponente: Inversiones productivas para mejorar la competitividad a través de la innovación.
El componente 1 se ejecutará mediante tres ventanas: Ventana 1: Vínculos productivos a través de grupos de agricultores/empresarios y gobiernos locales. Ventana 2: Vínculos productivos a través del fortalecimiento de grupos de productores. Ventana 3: Cadena de valor productiva y el desarrollo de agronegocios.
<b>C2. Componente 2: Apoyo a la modernización del entorno propicio para los agronegocios en Honduras.</b>
C2.1 Subcomponente: El fortalecimiento de capital humano para los agronegocios.
C2.2 Subcomponente: Mejora de servicios públicos selectivos para agronegocios.
C2.3 Subcomponente: Mejora de la coordinación público-privada en los agronegocios.
<b>C3. Componente 3: Apoyo a la gestión del proyecto.</b>
<b>C4. Componente 4: Componente de respuesta a emergencias de contingencia (CERC)</b>

El área de cobertura serán los 13 departamentos seleccionados en la fase precedente del fondo

<sup>2</sup> PAD ComRural II

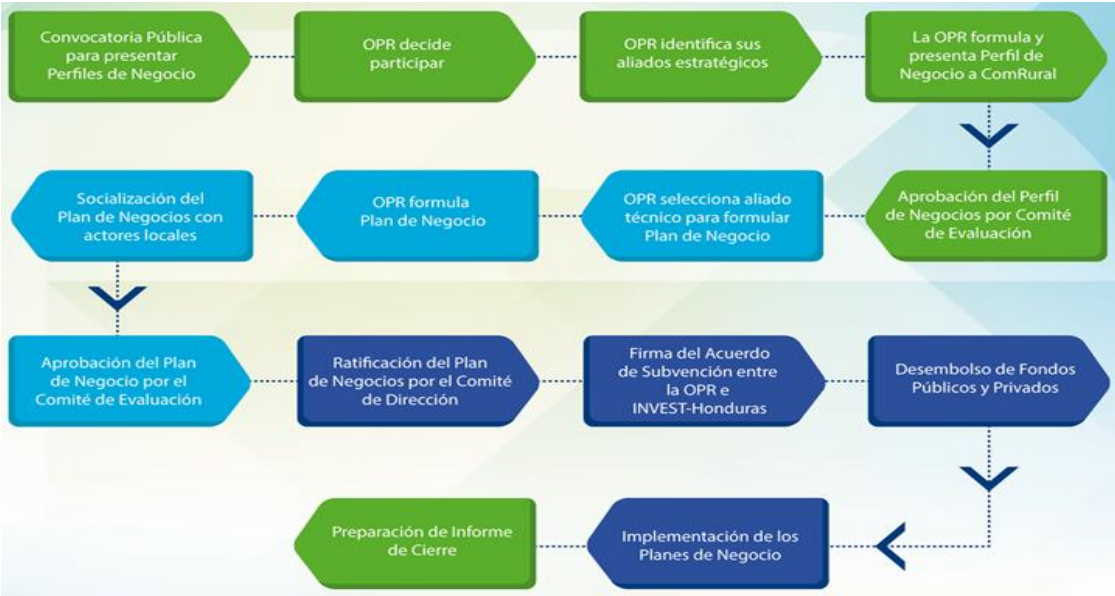
ampliado y beneficiará a los agricultores y empresarios agrícolas del sector rural hondureño directa e indirectamente. Los beneficiarios directos serán: (i) los miembros de las empresas agrícolas o agroindustriales (grupos formales, asociaciones o cooperativas de pequeños y medianos productores y agro empresarios); (ii) otras empresas agrícolas (ya sea otros grupos / cooperativas o empresas privadas individuales) que participan como socios / aliados en los subproyectos propuestos (como agro-procesadores, agregadores, mayoristas, comerciantes, etc.). El proyecto también tendrá beneficiarios secundarios: agencias participantes del sector público y su personal (cuya capacidad se verá fortalecida y modernizada por el proyecto) y financiadores comerciales privados participantes (que ganarán capacidad a través del proyecto para involucrarse con el sector agrícola). El proyecto propuesto también tendrá beneficios indirectos para una gama mucho más amplia de partes interesadas en el sector agrícola mediante la mejora del entorno empresarial general del sector agrícola y el fortalecimiento y modernización de las entidades públicas que prestan servicios a los que participan en el sector agrícola.

**Apoyo técnico a las OPRs e Inversiones**

Respecto al proceso de participación de cada iniciativa productiva en las cadenas priorizadas y departamentos de cobertura, se parte de convocatorias públicas abiertas en donde todas las organizaciones pueden acceder y presentar sus propuestas. Las OPRs tendrán como máximo 30 días a partir de la convocatoria para presentar sus perfiles de negocio en físico y digital en cualquiera de las 5 oficinas regionales ubicadas en puntos estratégicos según zona de cobertura:

- Oficina central en Tegucigalpa, M. D. C.
- Oficina regional de Santa Rosa de Copán, Copán.
- Oficina regional de Siguatepeque, Comayagua.
- Oficina regional La Ceiba, Atlántida.
- Oficina regional de Danlí, El Paraíso.

**Flujograma del proceso de participación**





A partir de la aprobación del perfil de negocio por parte del Comité de Evaluación, las OPRs seleccionan un aliado técnico (Proveedor de Servicio de Desarrollo Empresarial PSDE), para la formulación del plan de negocio, el cual es socializado en asamblea internamente y posteriormente con actores de representación local como gobiernos locales, representantes de organizaciones sociales de base, representación local (municipal) indígena, instituciones privadas de desarrollo con presencia reconocida en la zona, entre otras. El PSDE es el responsable de liderar el proceso de cumplimiento de los requisitos de contenido del plan de negocio, trabajando cada punto de forma coordinada con los representantes y estructura organizativa de la OPRs.

Logrado el consentimiento del plan de negocio en el ámbito de las organizaciones y comunidades, se presenta oficialmente para aprobación del Comité de Evaluación y posteriormente es ratificado por el Comité de Dirección (representación de la institucionalidad), para iniciar el proceso administrativo y de desembolso de fondos, que permiten la ejecución del plan de negocio aprobado.

### **El ComRural III**

El Proyecto se enfoca en hacer operativos los procesos y mecanismos que faciliten las alianzas productivas, la promoción de la organización, la capacitación, asesoría y acompañamiento técnico, infraestructura e inversiones productivas para propiciar un ambiente de inversión de pequeños y medianos productores y productoras en alianzas productivas. La modalidad de cofinanciamiento a las organizaciones de productores se realiza a través de transferencias en calidad de capital semilla a los sub-proyectos de los planes de negocio viables, orientados por la demanda y definidos en base a mecanismos de mercado (criterio de rentabilidad), además de un enfoque de inclusión social para los sectores habitados por pueblos indígenas y afro-descendientes. Además, el proyecto contribuye al fortalecimiento de capacidades locales para la prestación de servicios a las alianzas productivas.

El Proyecto se focaliza en 16 Departamentos del Honduras: Comayagua, La Paz, Intibucá, Santa Bárbara, Lempira, Copán, Ocotepeque, Francisco Morazán, El Paraíso, Choluteca, Cortes, Atlántida, Colón, Olancho, Valle y Yoro cubriendo casi la totalidad del territorio nacional.

<b>Componentes y Subcomponentes del ComRural</b>
<p><b>C1. Componente 1: Mejora de la competitividad y la resiliencia en las cadenas de valor priorizadas.</b>            Este componente financiará: (i) obras, bienes, capacitación, asistencia técnica, costos operativos y servicios de consultoría y no consultoría para la selección, preparación e implementación de determinados subproyectos (planes de negocios); (ii) incentivos de aportes de contrapartida para cofinanciar subproyectos para la adopción de prácticas y tecnologías innovadoras para mejorar la productividad, el acceso al mercado y la resiliencia climática, con prioridad de la gestión del agua en la selección del subproyecto Corredor Seco como un activo productivo básico en la promoción de la agroindustria sostenible con capacidad significativa para adaptarse y mitigar los efectos del cambio climático; e (iii) inversiones complementarias innovadoras y resilientes al clima en servicios e infraestructura agro logística de pequeña escala.</p> <p><b>La atención de la demanda se realizará mediante 4 ventanas:</b></p> <p><b>La Ventana 1 (agricultura de subsistencia)</b> estará dirigida a grupos informales de agricultores que poseen el potencial de realizar inversiones productivas de incipiente naturaleza comercial (complementando los resultados del proyecto PROSASUR actualmente en curso, que tiene un tipo similar de beneficiarios);</p> <p><b>La Ventana 2 (agricultura de transición)</b> se dirigirá a los productores que practican la agricultura como su principal medio de vida y aspiran a la transición de la producción de subsistencia a la producción con orientación comercial;</p>

**La Ventana 3 (agricultura con orientación comercial)** se dirigirá a los grupos formales de agricultores que ya poseen una orientación comercial, así como el potencial para incrementar y contribuir a la generación de empleo y otros aspectos del crecimiento económico rural;

**El proyecto incluirá una nueva Ventana 4** que estará dirigida a grupos más pequeños de agricultores o jóvenes emprendedores rurales con ideas comerciales avanzadas para promover la adopción de soluciones tecnológicas innovadoras a fin de fortalecer los sistemas agroalimentarios. Esta ventana también apoyará iniciativas para probar y demostrar cómo adaptar las inversiones de primera línea para la digitalización de la agroindustria en, por ejemplo, servicios de agronegocios, información agroclimática, prácticas agrícolas climática y nutricionalmente inteligentes, provisión de insumos agrícolas, gestión de agronegocios, programas de e-learning, extensión electrónica, trazabilidad y tecnologías de postcosecha o seguridad alimentaria.

**C2. Componente 2: Apoyo a la adopción de tecnologías para posibilitar el entorno de agronegocios.**

Este componente continuará apoyando la modernización y el fortalecimiento de determinados servicios públicos, mejorando el marco regulatorio de la agroindustria y la capacidad institucional del sector público para posibilitar la competitividad agroindustrial.

Los beneficiarios directos de este componente son las instituciones del sector público, entre las cuales se incluyen la SAG, el SENASA, la ARSA y determinadas escuelas públicas técnicas agrícolas, entre otros beneficiarios que serán evaluados durante la formulación.

**C3. Componente 3: Apoyo a la gestión de proyectos.**

Este componente financiará bienes, capacitaciones, costos operativos y servicios de consultoría y no consultoría para la gestión, coordinación e implementación general del proyecto, incluyendo los siguientes aspectos: (i) gestión y coordinación del proyecto entre los diferentes actores; (ii) seguimiento, evaluación de resultados y evaluación de impacto de las actividades del proyecto, incluyendo encuestas periódicas de satisfacción de los beneficiarios; (iii) administración fiduciaria, controles internos y auditorías del proyecto; (iv) gestión de riesgos/salvaguardas ambientales y sociales del proyecto; (v) un mecanismo de participación ciudadana; y (vi) estudios relativos al proyecto.

**C4. Componente 4: Componente de respuesta a emergencias de contingencia (CERC)**

Este componente brindará una respuesta inmediata a emergencias elegibles. En el caso de una emergencia elegible (según se define en el Manual Operativo de Respuesta a Emergencias de Contingencia preparado y adoptado por el Gobierno de Honduras, este componente financiará las actividades de emergencia y los gastos mediante la reasignación de fondos del proyecto.

## **Alcance del Mecanismo para Comunicación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS)**

Este documento describe el Mecanismo de Comunicación para Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS) aplicable al Proyecto COMRURAL. Atiende y aborda las quejas, reclamos y sugerencias que surjan en el proceso de implementación del proyecto ComRural ampliado, el COMRURAL II y III.

Vale aclarar que el MCQRS propuesto no está destinado a sustituir otras acciones e instancias legales que están vigentes en el marco normativo del país, incluyendo mecanismos institucionales ya existentes según ámbito de responsabilidades y complejidad de respuesta y resolución del caso que puedan presentarse.

La población meta del instrumento incluye los diferentes actores involucrados en el proceso de socialización, convocatorias, aprobación y ejecución de planes de negocio, entre los cuales se pueden mencionar: población de las comunidades donde se realizan las inversiones, productores afiliados a las OPRs, instituciones de apoyo, clientes y proveedores, gobiernos locales, proveedores de desarrollo empresarial (PSDE), y población en general de la zona de cobertura que disponga de acceso e interés en los diferentes canales del MCQRS.



## 2. El Proyecto ComRural y los Mecanismos de Comunicación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS).

El proyecto ComRural ha venido desarrollando los siguientes mecanismos de atención de quejas, reclamos y sugerencias

### **i. Sistema de buzón de quejas**

Este mecanismo se implanta a partir del año 2016 funcionando de la siguiente forma:

En la página web del proyecto [www.comrural.hn](http://www.comrural.hn) hay una pestaña llamada buzón de quejas esta contiene un formato donde se colocan:

- a) El asunto
- b) El nombre
- c) Número de identidad
- d) Correo electrónico
- e) Teléfono
- f) Campo de texto para la consulta o queja
- g) Envío

Automáticamente se notifica el recibimiento de la queja al usuario. Una vez recibida es revisada por el web máster del proyecto, quien asigna el responsable de brindar respuesta, de acuerdo al contenido o tema de la queja, dicha información es recopilada por el web máster y se da respuesta al usuario.

El usuario tiene la oportunidad de profundizar si es el caso en la demanda de la respuesta; en tal sentido, el sistema es abierto.

### **ii. Sistema de chat en tiempo real**

Este sistema funciona de la siguiente forma:

- a) El usuario escribe su consulta
- b) Su consulta se recibe en una plataforma y se le da respuesta en tiempo real
- c) El responsable de recibir la consulta es el web máster del proyecto, quien coordina con el responsable del área temática correspondiente para brindar la respuesta

Estos 2 sistemas brindan reporte a la coordinación nacional del Proyecto ComRural.

### **iii. Sistema de consulta mediante redes sociales.**

El usuario puede realizar sus consultas a través de las redes sociales del proyecto, a las cuales también les brinda seguimiento el web máster:

- a) Facebook
- b) Instagram

#### iv. Sistema de consulta mediante llamada

Adicionalmente, se implementa el mecanismo de consulta pública mediante llamada al número de teléfono 2221-1008, colocada en cada rotulación del proyecto. La llamada es atendida por la persona encargada de recepción de la Unidad Coordinadora del Proyecto (UCP) o en su defecto la asistente administrativa, quien asigna a la persona responsable de la respuesta.

#### v. Consulta presencial

El proyecto cuenta con una oficina central y 3 oficinas regionales, que están abiertas a recibir cualquier tipo de sugerencia, reclamo o queja. Este procedimiento involucra la recepción de la asistente administrativa de cada oficina, quien asigna el responsable de brindar la respuesta en coordinación con el encargado de la oficina regional.

Sobre la base de esta experiencia desarrollada y vigente actualmente se propone un mecanismo que fortalece la atención del mecanismo a nivel institucional, comunitario y organizativo, de forma tal que se facilite la presentación de reclamos, quejas y sugerencias, así como el proceso de registro, de respuesta y seguimiento.

Direcciones de Oficina Central y Regionales:

Unidad	Dirección y Teléfono
Unidad Coordinadora del Proyecto	Col. La Estancia, Ave. Galván, Tegucigalpa MDC. Tel. (+504) 2236-5597, 2236-8112 - Correo electrónico: ( <a href="mailto:info@comrural.hn">info@comrural.hn</a> ) - Sistema de buzón de quejas: ( <a href="http://www.comrural.hn">www.comrural.hn</a> ) - Redes sociales: Facebook, Instagram - Teléfono de consulta 2221-1008.
Oficina Regional Santa Rosa de Copán, Copán	Santa Rosa de Copán, Colonia Santa Fe, Salida a San Pedro Sula. Teléfono 2662-6560
Oficina Regional La Ceiba, Atlántida	La Ceiba, Atlántida, Barrio El Potrerito. Teléfono 2440-4040
Oficina Regional Siguatepeque, Comayagua	Siguatepeque, Comayagua, Barrio San Miguel. Teléfono 2773-4931
Oficina Regional Danlí, El Paraíso	Colonia El Zarzal, Sector 1, Carretera Panamericana, Atrás del Centro Comercial Uniplaza

### 3. Propuesta para el Fortalecimiento del Mecanismo de Comunicación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS):

#### Objetivo

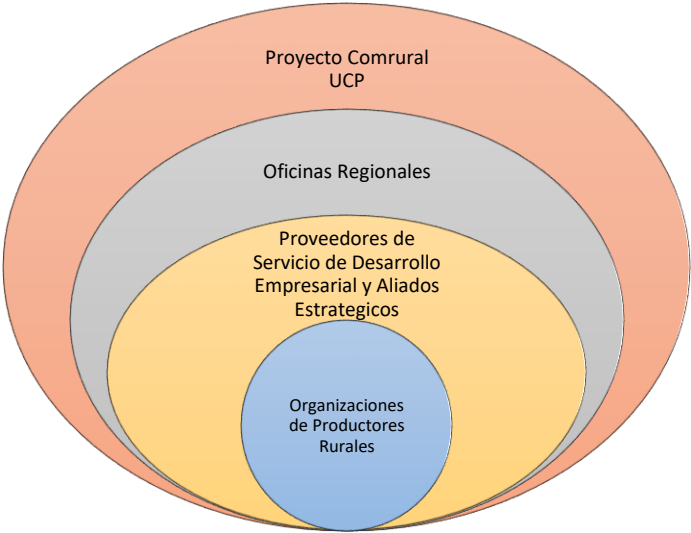
El “Mecanismo para Comunicación de Consultas, Quejas, Sugerencias y Respuesta”, es prevenir oportunamente riesgos y dar respuesta a quejas y preocupaciones surgidas durante la ejecución de actividades del Proyecto de Competitividad Rural (ComRural) de su fase ampliada y para el COMRURAL

II y III, propiciando una participación e interacción positiva con las OPRs y comunidades de influencia ubicadas en los 16 departamentos de Honduras.

**Proceso de consenso**

La propuesta procura sobre la base de los canales de comunicación actualmente vigentes, informar sobre los mismos a nuevos actores estratégicos y adicionar instrumentos de atención y respuesta, a fin de estructurar un esquema de mayor involucramiento de organizaciones y aliados estratégicos entre los cuales se pueden mencionar los PSDE, bajo la premisa que a mayor nivel de conocimiento y apropiación se dispondrá de un mecanismo MCQRS fortalecido.

En el siguiente gráfico se presenta un resumen de los niveles de atención del MCQRS.



Cada plan de negocio aprobado y en ejecución implica actividades de oficina y campo, entre las cuales existen unas con mayor nivel de riesgo a generar reclamos, quejas o sugerencias, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes, así como su grado de sensibilidad:

Etapa	Grado de Sensibilidad A= Alto, M= Medio B= Bajo
<b>Etapa de Convocatoria</b>	
a) Utilización de medios no adecuados para conocer sobre las ofertas del proyecto	B
b) Necesidad de priorizar otras cadenas productivas de interés en las zonas de cobertura del proyecto	M
c) Falta de representatividad de algunos grupos de la comunidad en convocatoria para los talleres de socialización previos a Convocatoria Pública	A
<b>Etapa de Formulación de Planes de Negocio</b>	

<b>Etapa</b>	<b>Grado de Sensibilidad</b> A= Alto, M= Medio B= Bajo
a) Incumplimiento de requisitos establecidos por el proyecto para ser parte del grupo meta beneficiario	B
b) Necesidad de mayor asesoramiento para la presentación de perfiles y planes de negocio	B
c) Insatisfacción por la calificación otorgada por el Comité de Evaluación del Proyecto	B
d) Desconocimiento de requisitos legales requeridos por el proyecto de las organizaciones postulantes	B
e) Alto costo para la formulación de perfiles y planes de negocio	B
f) Requisitos de licencia ambiental que limitan la participación de OPRs	M
g) Exclusión interna de familias por incumplimiento de obligaciones organizativas	M
h) Exclusión de perfiles y planes de negocio formulados débilmente y presentados por grupos de mayor vulnerabilidad por condición de género y pertenencia a pueblos indígenas o afrodescendientes	A
i) Incapacidad financiera para optar al crédito del aliado financiero	M
j) Presión sobre recursos naturales y tierras de propiedad comunitaria de pueblos indígenas y afrodescendientes en perfiles y planes presentados	A
<b><i>Etapa de Ejecución de Planes de Negocio</i></b>	
a) Exclusión de familias afiliadas a la OPR por líderes o integrantes de junta directiva	A
b) Beneficios de las inversiones y los beneficios del plan de negocio no son equitativos en la OPR	A
c) Cumplimiento estricto de procedimientos en la contratación y adquisición de bienes y obras que muchas veces incomodan a los participantes de la OPR	M
d) Falta de información sobre las inversiones realizadas en el marco del plan de negocios a la asamblea de afiliados en OPR	A
e) Indisposición de cumplir con la incorporación de mujeres y jóvenes en las organizaciones participantes	M
f) Falta de procedimientos que faciliten e incorporen como afiliados a familias de pueblos indígenas y afrodescendientes	M
g) Escasa comunicación a los socios sobre la administración de recursos y bienes adquiridos por la OPR en el marco del Proyecto ComRural	A
h) Se desconoce el plan de gestión ambiental a aplicarse para sobrellevar algunos impactos negativos para la sostenibilidad ambiental en las comunidades de la zona de cobertura	M

A través de este mecanismo, se atenderán potenciales conflictos o descontentos que puedan presentarse en la ejecución de actividades del Proyecto y Subproyectos ejecutados por las OPRs, en el marco del plan de negocios, contribuyendo de esta forma en asegurar la respuesta oportuna a la situación de consulta, queja o reclamo que puedan presentarse, así como identificar y sistematizar las buenas prácticas que se presenten, retroalimentando este mecanismo e instrumento social para su mejora continua y aplicación eficiente, todo lo expuesto como parte de la gestión institucional de INVEST-Honduras en el marco del proyecto ComRural en su fase de Fondo Ampliado y COMRURAL II.

En complemento a las actividades descritas, adicionalmente se considerarán de alta sensibilidad cualquier queja o reclamo que se presente por razones de abuso de autoridad, acoso sexual, explotación infantil, falta de respeto a las autoridades, uso de violencia en distintas formas, irrespeto a costumbres y cultura de pueblos indígenas presentes en zonas de inversión, contaminación ambiental.

## 4. Etapas del Mecanismo de Comunicación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS)

### 4.1. Etapas

#### **Etapa 1: Comunicación Pública**

El mecanismo debe ser informado por medio de los canales institucionales establecidos a los actores de las actividades en cada una de las etapas del proceso de implementación del Proyecto ComRural.

Al inicio en los departamentos de cobertura de las actividades financiadas por el Proyecto ComRural, se informará en la socialización de convocatorias públicas a los actores de representación de primer y segundo nivel de organizaciones de productores rurales, a los representantes de instituciones de instancia pública presentes en las regiones de cobertura, los representantes de las mancomunidades y organizaciones de pueblos indígenas y afrodescendientes. En cada institución se entregarán rotulaciones sobre los medios de consulta del proyecto ComRural (financiamiento adicional y COMRURAL II), con su respectivo logo y número de teléfono, correo electrónico y otros canales de consulta. Además, se informará sobre las instancias de representación organizativa e institucional que pueden atender el MCQRS siendo estos: OPR, PSDE, Oficinas Regionales y Unidad Coordinadora del Proyecto (UCP). Adicionalmente, se continuará utilizando la rotulación en cada plan de negocio ejecutado por las OPRs, donde aparece entre otros asuntos, información general del proyecto y los principales medios o canales de consulta pública, agregando los medios de consulta (teléfono, dirección de oficinas o sede, correo electrónico de las OPRs y PSDE), según sea la ubicación del proyecto y región que corresponda.



Ejemplo de rótulo y medio de visibilidad instalado en cada proyecto, para efectos de esta propuesta se agregará los canales de consulta de la OPRs y PSDE (teléfono y correo).

## **Etapa 2. Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias**

Toda persona interesada en conocer del proyecto ComRural, puede comunicarse para realizar una consulta, un reclamo, queja o sugerencia utilizando los siguientes canales:

- i. A nivel de la Unidad Coordinadora del Proyecto UCP, se seguirán utilizando los canales descritos en el capítulo 2 del presente documento. Bajo la responsabilidad del Web Máster (canales mediante redes de internet y página web) y por medio de la asistente administrativa en los casos de presentación vía teléfono y presencial.
- ii. A nivel de la Unidad Coordinadora Regional del Proyecto (aplica para las oficinas de Santa Rosa de Copán, La Ceiba, Siguatepeque y Danlí), se utilizarán los números de teléfono de cada oficina regional y mediante la atención presencial. En estos casos, la recepción corresponde a la asistente administrativa de cada regional.
- iii. A nivel de Proveedores de Servicio de Desarrollo Empresarial (PSDE) se utilizarán los canales de página web (si está disponible) número de teléfono y recepción presencial. Cada PSDE nombrará a una persona responsable de la atención de consultas, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con el Proyecto ComRural (***desempeñará el papel de enlace institucional para seguimiento al MCQRS***).
- iv. A nivel de Organizaciones de Productores Rurales (OPR), se tienen previstos los canales correspondientes y responsables de recepción en sus respectivos MCQRS aprobados por la organización, que están uniformados con las otras instancias: página web (si está disponible), redes sociales, número de teléfono, presencial y mediante buzón de sugerencias en cada oficina o centro de trabajo. Cada OPR ha nombrado de acuerdo con su estructura organizativa ***un responsable de la ventana de comunicación*** para la implementación del MCQRS, que recibirá y gestionará la respuesta, en primera instancia canalizará estas mediante las oficinas regionales y la coordinación nacional si la gestión de la respuesta lo requiere de acuerdo con el proceso de análisis y evaluación efectuado. Para la presentación de queja, reclamo o sugerencia de forma presencial y vía teléfono (página web si está disponible) se utilizará el formato específico (***ver Anexo # 8.1 Formato A***).



Es importante aclarar que, para efectos de este MCQRS, las consultas y sugerencias, éstas podrán recibirse anónimamente, según preferencia del usuario, mientras que, para las quejas y reclamos, dado que se dará un seguimiento específico para dar respuesta a la persona que lo realiza deberán ser preferiblemente nominativas con nombre e identidad del demandante tal y como se solicitan los datos en el formato respectivo. Lo anterior no significa que también las quejas y reclamos que prefieran el anonimato puedan ser recibidas y brindarles el proceso de respuesta, la preferencia no significa el rechazo e imposibilidad de presentación.

### **Etapa 3. Registro**

Para los diferentes niveles y canales se utilizará el siguiente formato (C) que aparece en el **Anexo # 8.3**, el cual, entre otros aspectos, incluye la identificación de la persona, naturaleza de la consulta, queja, reclamo o sugerencia, medio de presentación utilizado y el componente del proyecto involucrado.

El formato (C) será utilizado y complementado semanalmente por el responsable de la ventana de comunicación (OPR), enlace institucional (PSDE) o de atención del MCQRS en las oficinas regionales y unidad de coordinación nacional.

El formato se aplicará para los diferentes canales de comunicación (Presencial, Teléfono, Página Web, Redes Sociales) y en los 4 niveles de presentación: Proyecto ComRural Nivel Central, Nivel de Oficina Regional, Nivel de PSDE y Nivel de OPR. En los casos de comunicación de consultas, quejas, reclamos y sugerencias que soliciten el anonimato no se completará la parte de identificación de la persona.

Su aplicación tiene como finalidad el registro uniforme del MCQRS para facilitar el seguimiento de cada ingreso en los diferentes niveles en los cuales se puede utilizar el mecanismo.

### **Etapa 4. Evaluación**

Dependiendo del grado de sensibilidad la canalización y elegibilidad de respuesta tendrá diferentes implicaciones y procesos de investigación, que puede involucrar a los distintos niveles de presentación de la consulta, queja o reclamo.

- **Alta Sensibilidad:**

**Nivel Proyecto ComRural:** El responsable de la recepción, que puede ser el web máster o asistente administrativa de oficina central, debe comunicar a la coordinación nacional (UCP) para iniciar el proceso de investigación del hecho y buscar la respuesta que el caso amerite. El Coordinador puede delegar o seleccionar el procedimiento de investigación adecuado para la elección de la respuesta, de acuerdo con el componente del proyecto objeto de la queja o reclamo.

Cuando la recepción de la queja o reclamo de **alta sensibilidad** es presentada en las oficinas regionales, la asistente administrativa, comunica al coordinador regional y este por escrito al coordinador nacional, para la investigación del hecho, evaluar y preparar la respuesta de forma conjunta.

**Nivel PSDE:** Para los casos de alta sensibilidad que **se reciben** mediante los PSDE, el nivel de recepción y responsable del registro (**enlace institucional**) informará a la autoridad de mayor jerarquía del PSDE (Gerente) que coordinará mediante comunicación por escrito con la coordinación nacional del proyecto ComRural la investigación del hecho y preparación de respuesta.

**Nivel OPR:** Para los casos de alta sensibilidad que *se reciben en las OPR*, el recepcionista de la demanda (*responsable de ventana de comunicación*) se comunicará con la autoridad de mayor jerarquía, el presidente de la junta directiva o representante legal de la organización quien se comunicará por escrito con la Coordinación Nacional para la investigación del hecho y elegir la respuesta que corresponde, según los componentes o personal involucrado en el hecho denunciado.

Los casos de alta sensibilidad son los que necesitan la mayor cuota de coordinación entre las 4 partes de recepción que propone el MCQRS (Unidad de Coordinación Nacional, Oficinas Regionales, PSDE y OPR). En los casos de alta sensibilidad el periodo de respuesta puede disponer de un máximo de 20 días.

Este tipo de reclamos o denuncias una vez investigadas y confirmadas pueden incluir sanciones a los involucrados de acuerdo con la normativa nacional, de la institucionalidad que corresponda (contratos de trabajo), estatutos de las organizaciones y por su carácter informadas de inmediato al Coordinador Nacional del Proyecto y el Gerente del Proyecto ComRural del Banco Mundial.

- **Sensibilidad Media**

**Nivel Proyecto ComRural:** Los procedimientos de comunicación del responsable de la recepción y registro son similares a los de sensibilidad alta, con la diferencia que la investigación de los hechos y preparación de respuesta puede ser delegado por la autoridad de mayor jerarquía (Coordinación Nacional del Proyecto) al responsable del componente involucrado o al coordinador de la oficina regional cuando el reclamo involucra a la misma. A la unidad o regional que se delega la responsabilidad de la respuesta analiza y resuelve la demanda, la cual comunica en detalle al coordinador del proyecto, antes de formalizar la respuesta.

**Nivel de PSDE:** El responsable de la recepción y registro (*enlace institucional*) comunica al representante legal a nivel nacional o regional según sea el caso. Este utilizará los canales establecidos para comunicación con el coordinador de la oficina regional del proyecto según zona de cobertura y lugar donde se presentó la demanda. El coordinador regional informará a la coordinación nacional de la situación para de forma conjunta y según las implicaciones del caso evaluar si procede y en caso de proceder se prepara la respuesta, la cual se comunicará al PSDE para su formalización.

Si la denuncia involucra al personal de la oficina regional, a quien corresponde la evaluación de la situación es a la coordinación nacional, quien puede delegar con el responsable del componente o área temática involucrada, la investigación de los hechos, el responsable asignado antes de la formalización de la respuesta, quien comunicará a la coordinación nacional para su aprobación.

**Nivel de OPR:** El responsable de la recepción (*responsable de la ventana de comunicación*) informa al representante legal de la OPR, quien se comunicará con el coordinador de la oficina regional para la evaluación de la situación y preparación de la respuesta si procede, de lo contrario siguiendo los mismos canales se informa la resolución al usuario o reclamante. Al igual que el anterior el coordinador regional informa al coordinador nacional del registro y en forma conjunta definirán el proceso a seguir para formalizar la respuesta.

El periodo de respuesta para este grado de sensibilidad es de hasta un máximo de 15 días.

- **Sensibilidad Baja**

**Nivel Proyecto ComRural:** Los procedimientos de comunicación del responsable de la recepción y registro son similares a los de sensibilidad media, con la diferencia que la investigación de los hechos y preparación de respuesta puede ser de forma inmediata delegada por el **web máster o asistente de administración** al responsable del componente involucrado u oficina regional para evaluación de demanda y preparación de respuesta. Al igual que las anteriores antes de formalizar la respuesta se informa al coordinador nacional o quien este delegue para el seguimiento de este tipo de casos.

**Nivel de PSDE:** El responsable de la recepción y registro (**enlace institucional**) comunica al representante legal y al coordinador regional del proyecto ComRural. La oficina regional coordinará con los responsables de componentes o áreas involucradas la evaluación de la situación, y en caso de proceder preparar la respuesta, que se presentará mediante el nivel de recepción. Antes de su formalización se tendrá que comunicar al coordinador nacional o quien delegue para su visto bueno o autorización.

**Nivel de OPR:** El responsable de la recepción (**ventana de comunicación**) informa al representante legal de la OPR, quien se comunicará con el Coordinador de la Oficina Regional para la evaluación de la situación y prepara la respuesta si procede la demanda.

Es importante mencionar que, para las quejas o reclamos de sensibilidad baja, cuya respuesta se canaliza directamente por la recepción y registro, mediante encargados de unidad o área temática o puede ser oficina regional, los responsables de brindar respuesta informan a la coordinación nacional de la situación presentada, evaluación y procedimiento de respuesta antes de su formalización.

En los casos de baja sensibilidad el periodo máximo de respuesta es de 8 días. Es importante mencionar que existen excepciones y variaciones en el tiempo de respuesta. Puede variar según medio utilizado: en el caso del chat en tiempo real y redes sociales manejadas por el Web Máster son de respuestas inmediatas y si existe necesidad de consulta a un componente específico pueden tardar un máximo de 3 días para respuesta de sensibilidad baja.

### **Etapa 5. Análisis y Resolución**

El análisis de la consulta, queja, reclamo o sugerencia se desarrollará sobre la base del nivel de correspondencia con las actividades del proyecto y de su grado de sensibilidad.

De acuerdo con lo antes descrito se procede a realizar la investigación del caso, procurando conocer las causas y los involucrados. Corresponde según nivel de sensibilidad al responsable de atender la demanda brindar la respuesta tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Analizar el asunto
- Intentar identificar la causa fundamental del problema
- Identificar las posibles soluciones
- Valorar la viabilidad de las posibles soluciones
- Adoptar las medidas necesarias para resolver el problema (o corregirlo)

En este punto es necesario determinar si la información obtenida a partir de la investigación es suficiente para continuar con el proceso de resolución, en caso de que no fuera así, y es necesario profundizar en la investigación, se debe tomar en cuenta visitas al lugar de los hechos, entrevistas de campo con los involucrados, revisión de informes de avance del proyecto y beneficiarios. Posteriormente, se debe

determinar la posibilidad de la resolución o viabilidad de respuesta. Si se determina factible, se continúa con la siguiente etapa del proceso; si no fuera posible llevarla a término, será necesario decidir si se continúa con el proceso, y dirigirla a un nivel superior de resolución, en este caso la coordinación nacional o los responsables de cada componente.

En los casos de baja sensibilidad el responsable de la unidad o área temática involucrada prepara la respuesta, informa a la Coordinación Nacional del proyecto y se emite la respuesta por el canal utilizado. Esta respuesta debe ser realizada por escrito cuando son quejas y reclamos. En los casos de consultas y sugerencias, la respuesta se prepara por el canal y forma de recepción y registro.

### **Etapa 6. Formalización de Respuesta**

Una vez agotada la instancia de evaluación del caso y dispuesta la resolución, se formaliza la respuesta a los usuarios del MCQRS por el mismo canal y nivel por el cual se presentó la queja o reclamo, utilizando un formato de respuesta que contendrá los siguientes elementos:

- Datos Generales
- Datos del Usuario (reclamante)
- Contenido de respuesta
- Datos del informante o responsable de respuesta

Detalles del formato (B) de respuesta para consultas, quejas y reclamos que utilizan canales presenciales y por teléfono se presenta en el **Anexo # 8.2**.

Para los canales de redes sociales, página web y chat en tiempo real, se utilizarán los medios actuales de atención y respuesta. En la página web del proyecto [www.comrural.hn](http://www.comrural.hn) hay una pestaña llamada buzón de quejas esta contiene un formato descrito en el inciso 2 de este documento.

### **Etapa 7. Seguimiento, Apelación y Cierre**

Después de los 15 días de formalizada la respuesta, el responsable de la ventana de comunicación OPR/enlace institucional PSDE, Web Máster/Asistente Administrativa contactará al reclamante para conocer su nivel de satisfacción. Si la resolución es aceptada satisfactoriamente se cierra el proceso (aplica este periodo para las respuestas a casos de media y alta sensibilidad). Vale aclarar que cuando los casos son de baja sensibilidad la respuesta se puede considera por satisfecha al ser emitida oficialmente y cerrar el proceso o contactar en un máximo de 3 días al usuario del MCQRS para confirmar lo anterior.

Conviene al interés tanto del demandante como del proyecto ComRural asegurarse de que cualquier queja o reclamo se resuelva satisfactoriamente. Si la persona que presenta una queja o reclamo no se siente satisfecha a pesar de haber tenido la oportunidad de recibir la respuesta, puede presentar una apelación formal directamente al Coordinador Nacional del Proyecto ComRural. Esto puede hacerse por escrito, por carta o por correo electrónico a las siguientes direcciones:

- Teléfonos: (+504) [2221-1008](tel:2221-1008).
- Correo electrónico: ([info@comrural.hn](mailto:info@comrural.hn))
- Sistema de buzón de quejas: ([www.comrural.hn](http://www.comrural.hn))
- Dirección Oficina: Col. La Estancia, Ave. Galván, Tegucigalpa, M. D. C.

En los casos en los cuales el estudio por parte de las autoridades del nivel y encargados del componente involucrado consideran improcedente la denuncia o el reclamo se comunicará formalmente la decisión al denunciante por los canales utilizados, en un periodo máximo de 7 días.

Se considerarán como improcedente la queja o reclamo por los siguientes criterios:

- La queja o reclamo no tiene relación directa con las actividades del proyecto.
- La gravedad del reclamo trasciende las posibilidades de respuesta por sus implicaciones y efectos; por tanto, requieren solución que implique otros órganos de competencia nacional según la institucionalidad y normativa vigente.
- No corresponde al área de cobertura del proyecto.
- El contenido de la queja y reclamo no corresponde a los sitios de ejecución del proyecto y presenta inconsistencias en la identificación de hechos e involucrados.
- La queja o reclamo involucra a funcionarios y personal de otras instituciones no relacionadas directamente con el proyecto.
- La queja o reclamo se refiere a otra institución o proyecto que tiene cobertura y grupo meta similar.

Para efectos de garantizar la satisfacción del reclamante el equipo de salvaguarda social del proyecto contactará y establecerá una nueva comunicación pasados 30 días posteriores a la formalización de la respuesta (15 días de la comunicación del responsable de la recepción a nivel de OPR, PSDE, Web Máster, Responsable de la Ventana), como parte del seguimiento al proceso de implementación del MCQRS.

### **Etapa 8. Informes y Reportes:**

A fin de asegurar la efectividad en el uso del Mecanismo, así como la realización de reportes y sistematización de las consultas, quejas, reclamos y sugerencias, el responsable del manejo del MCQRS del Proyecto ComRural preparará informes semestrales de resultados utilizando como soporte la integración de los formatos de registro (C) y control (D) (ver Anexo 8.3 y 8.4) que cada responsable dispondrá según los niveles involucrados en: Oficina Central (UCP), Oficina Regional (UCR), PSDE y OPR.

El Formato Registro de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias tiene como finalidad el ingreso al sistema. Mientras que el Formato de Control que es complementario al de registro tiene como objetivo comunicar los avances en el procesamiento, las implicaciones y estatus de respuesta a la demanda planteada y serán monitoreados por el responsable institucional del MCQRS (Equipo de Salvaguarda Social), cada seis meses (semestralmente) ya sea por vía telefónica, correo electrónico y/o visita al sitio del responsable del manejo del MCQRS según los niveles descritos

La aplicación y recopilación de la información de ambos formatos (Registro y Control), permitirán, entre otros, elaborar los reportes y resultados semestrales del MCQRS para el Banco Mundial.

## **5. Llenado de Formatos**

Los 4 niveles propuestos de atención; Oficina Central, Oficinas Regionales del ComRural, PSDE y OPR, dispondrán de los siguientes formatos:

- A. Formato para presentar, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (Anexo 8.1)

- B. Formato de respuesta a, consultas, quejas, reclamos y sugerencias. (Anexo 8.2)
- C. Formato de registros de, consultas, quejas, reclamos y sugerencias. (Anexo 8.3)
- D. Formato de Control de, consultas, quejas, reclamos y sugerencias (Anexo 8.4)

Estos formatos serán utilizados por el responsable de la ventana de comunicación/enlace institucional o recepción en oficinas central y regional del Proyecto ComRural y serán aplicables en los casos donde la presentación de la consulta, queja, reclamo y sugerencia se realizan de forma presencial, por teléfono (tomar datos de acuerdo con el formato) y correo electrónico (disponibilidad de ventana con formato). Lo que significa que para estos 3 medios se maneja un formato estandarizado que facilitará el control y seguimiento.

En los casos de redes sociales y chat en tiempo real, el Web Máster atenderá la consulta y, dependiendo de su grado de sensibilidad, responderá al demandante según los formatos e instrumentos de uso actual (Inciso 2 del presente documento), pero se tendrán que utilizar los formatos (C) de registro y control (D) que se incluyen en este MCQRS (ver Anexos 8.3 y 8.4).

Los formatos de registro y control serán presentados trimestralmente por el responsable de la ventana de comunicación o MCQRS según nivel;

- Responsable de ventana de comunicación en las OPR
- Enlace institucional en el caso de los PSDE
- Asistentes administrativas de oficinas regionales
- Asistente administrativa oficina central
- Web Máster oficina central

Los responsables por nivel de registro y control presentarán un reporte trimestral a la encargada del SIG del Proyecto ComRural con copia al equipo de salvaguarda social para el seguimiento respectivo y la preparación del reporte semestral integrado del MCQRS institucional.

Con el objetivo de monitorear este mecanismo, cada responsable de la Ventana de comunicación / Enlace institucional / Asistente administrativa / Web Máster llenará el Formato (d) de Control de consultas, quejas, reclamos y sugerencias en el marco del Proyecto ComRural (Ver Anexo 8.4). Este formato deberá estar como adjunto a los informes trimestrales de avance preparados por cada PSDE y OPR. El formato contiene los campos para contabilizar las cantidades de situaciones reportadas, el nivel de atención nacional y regional del proyecto ComRural, PSDE y OPR.

Adicionalmente, permitirá analizar situaciones recurrentes en las distintas actividades del Proyecto ComRural, de manera que proporcione datos, alertas y recomendaciones para mejorar aspectos técnicos, con las organizaciones y comunidades beneficiadas.

El Proyecto ComRural incorporará una sección dedicada a los avances en la implementación del MQRS en cada uno de los informes semestrales que se presentan al Banco Mundial. Los reportes presentados como parte de este esquema de monitoreo serán compartidos a lo interno del Proyecto ComRural para incorporar lecciones aprendidas y mejorar la implementación del MQRS.



## 6. Resumen de Procedimientos y Responsabilidades para la Implementación del Mecanismo de Comunicación de Consultas Quejas, Reclamos y Sugerencias (MCQRS)

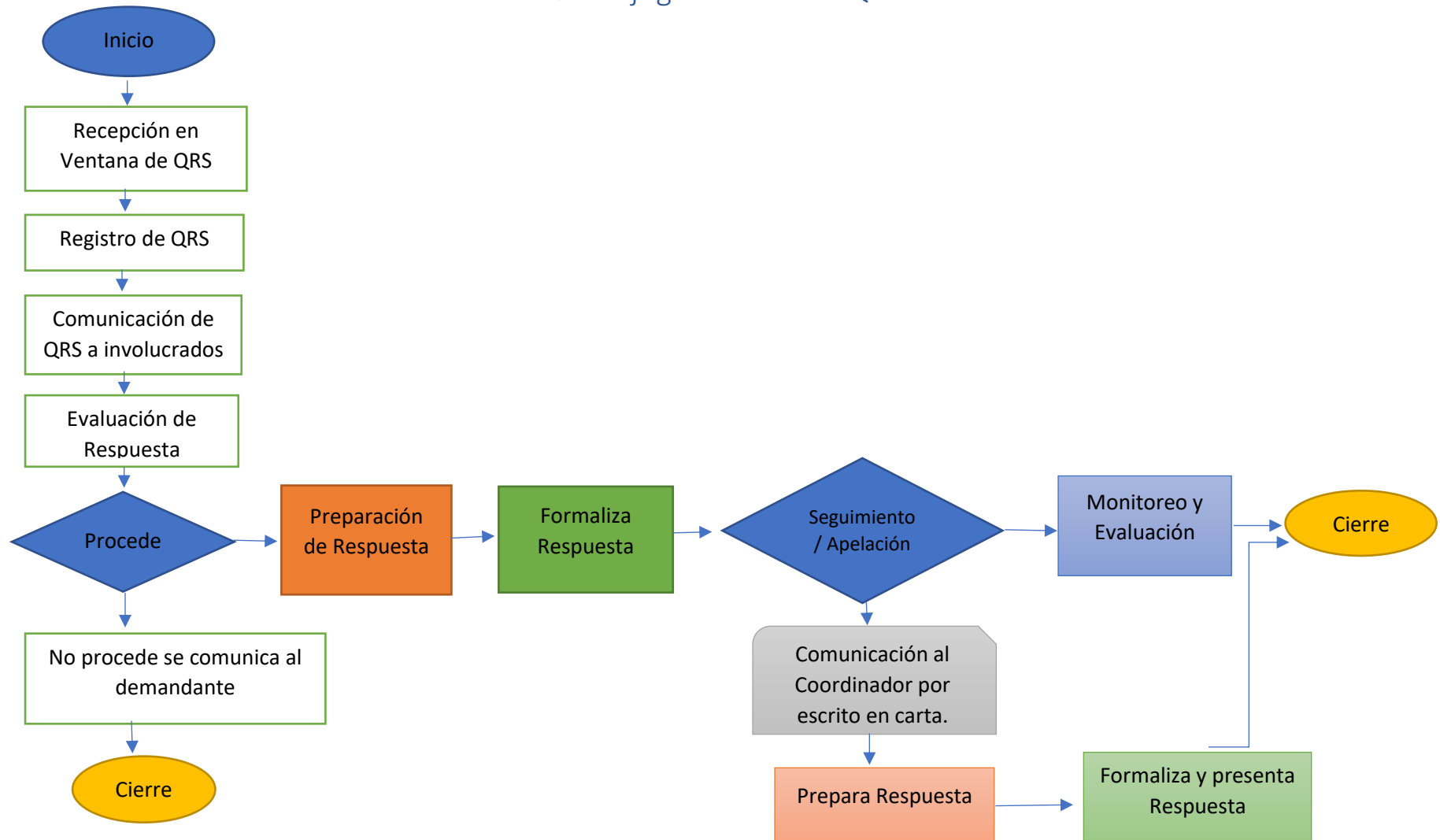
#	Acciones	Responsables
<b>1. Comunicación Pública</b>		
1.1	Identificar los responsables del manejo del MCQRS en las OPR y PSDE para la socialización del MCQRS.	UCP, SIG, Equipo de Salvaguarda.
1.2	Socialización y capacitación a los responsables del manejo del MCQRS del Proyecto ComRural e implementación vinculando sus propios MQRS con el proyecto.	Equipo de Salvaguarda, SIG.
1.3	Socialización del MCQRS a la población potencialmente afectada por el proyecto, mediante la divulgación del mecanismo en rótulos, carteles informativos, página web del proyecto, redes sociales.	UCP, SIG Oficinas Regionales, Equipo de Salvaguarda.
<b>2. Recepción</b>		
2.1	<p>Recepción de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias:</p> <p>Nivel Proyecto ComRural Oficina Central:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenciales: Col. La Estancia, Ave. Galván, Tegucigalpa MDC. Tel. (+504) 2236-5597, 2236-8112</li> <li>- Correo electrónico: (<a href="mailto:info@comrural.hn">info@comrural.hn</a>)</li> <li>- Sistema de buzón de quejas: (<a href="http://www.comrural.hn">www.comrural.hn</a>)</li> <li>- Redes sociales: Facebook, Instagram</li> <li>- Teléfono de consulta <b>2221-1008</b>.</li> </ul> <p>Oficinas Regionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Presenciales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Santa Rosa de Copán, Copán, Colonia Santa Fe, Salida a San Pedro Sula.</li> <li>○ La Ceiba, Atlántida, Barrio El Potrerito.</li> <li>○ Siguatepeque, Comayagua, Barrio San Miguel.</li> <li>○ Danlí, El Paraíso, Colonia Residencial El Zarzal.</li> </ul> </li> <li>- <b>Teléfono:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Santa Rosa de Copán: 2662-6560</li> <li>○ La Ceiba: 2440-4040</li> <li>○ Siguatepeque: 2773-4931</li> <li>○ Danlí: (504 8735-4620)<sup>3</sup></li> </ul> </li> </ul>	<p>Asistente Administrativa de la UCP.</p> <p><i>Web Máster.</i> Chat en tiempo real se registra de acuerdo con los requerimientos del formato (igual aplica a redes sociales)</p> <p>Asistente Administrativa de Oficina Regional.</p> <p>Cuando los canales son presenciales, por teléfono y correo electrónico se facilitará y asistirá el complemento del que estará disponible en cada oficina del proyecto ComRural. <b>(Formato A Ver Anexo # 8.1 de Recepción o Presentación de CQRS)</b></p>

<sup>3</sup> En gestión asignación de número de teléfono fijo para la oficina regional.

#	Acciones	Responsables
2.2	En Anexo # 8.5 y 8.6 ver canales de los otros 2 niveles; PSDE y OPR	<p><b>PSDE:</b> Enlace Institucional o responsable de manejar MCQRS.</p> <p><b>OPR:</b> Responsable de ventana de comunicación.</p> <p>Cuando los canales son presenciales, por teléfono y correo electrónico se facilitará y asistirá el complemento del <b>formato de comunicación de consulta, queja y reclamó</b> que estará disponible en cada oficina del PSDE o Sede de OPR. (<b>Formato A de Recepción o Presentación de CQRS</b>)</p>
<b>3. Registro</b>		
3.1	Registro en el formato oficial ( <b>Ver Anexo # 8.2</b> ) disponible en cada nivel del MQRS (Proyecto ComRural Oficina Central y Regional, PSDE y OPR). Tiene como propósito dejar respaldado el registro de todas las consultas, quejas, reclamos y sugerencias que ingresen al sistema.	<p><b>Unidad Coordinadora:</b> Asistente Administrativa Oficina Central. Web Máster.</p> <p><b>Oficina Regional:</b> Asistente Administrativa.</p> <p><b>PSDE:</b> Responsable nombrado como Enlace Institucional.</p> <p><b>OPR:</b> Responsable nombrado en ventana de comunicación.</p>
<b>4. Evaluación</b>		
4.1	El nivel de recepción evalúa el grado de sensibilidad y si procede la consulta, queja, reclamo o sugerencia.	Asistente Administrativa Oficina Central y Regionales del proyecto ComRural. Web Máster.
4.2	Determinar el responsable de brindar respuesta de acuerdo con el grado de sensibilidad y nivel involucrado.	<p>Enlace institucional nombrado en los PSDE.</p> <p>Responsables de ventanas de comunicación nombrados en OPR.</p>
<b>5. Análisis y Resolución</b>		
5.1	Responsable de ventanilla de comunicación o recepción del MCQRS, informa a su superior o responsable del componente involucrado sobre la queja o reclamo registrada para preparar investigación de hechos y respuesta.	<p>Asistente Administrativa Oficina Central y Regionales del proyecto ComRural. Web Máster.</p> <p>Enlace institucional nombrado en los PSDE.</p> <p>Responsables de ventanas de comunicación nombrados en OPR.</p>
5.2	Cada nivel según estructura organizativa y de autoridad jerárquica, informa o sigue los procedimientos de comunicación que corresponde para la investigación de hechos y preparar respuesta.	<p><b>UCP:</b> Coordinador Nacional. Responsable de SIG. Responsable de Componente Involucrado.</p>
5.3	Reunida la información necesaria por parte de los responsables de la investigación y resolución, se procede a preparar la formalización de la respuesta.	<p><b>Regional:</b> Coordinador Oficina Regional.</p> <p><b>PSDE:</b> Gerencia o Representación Legal.</p> <p><b>OPR:</b></p>

#	Acciones	Responsables
		Gerencia o Representación Legal.
<b>6. Formalización de Respuesta</b>		
6.1	La respuesta se prepara utilizando el formato oficial de respuesta (excepción de chat en tiempo real y redes sociales).	<b>UCP:</b> Coordinador Nacional. Responsable de SIG.
6.2	Niveles del MCQRS, mediante Coordinadores o Representantes Legales, coordinan por escrito el resultado de la investigación y respuesta. También se incluye formalización de respuesta para los casos definidos como no procedentes.	Responsable de Componente Involucrado. <b>Regional:</b> Coordinador Oficina Regional. <b>PSDE:</b> Gerencia o Representación Legal. <b>OPR:</b> Gerencia o Representación Legal
6.3	La respuesta se realizará utilizando el canal de presentación	Asistente Administrativa Oficina Central y Regionales del proyecto ComRural. Web Máster.  Enlace institucional nombrado en los PSDE.  Responsables de ventanas de comunicación nombrados en OPR.
<b>7. Seguimiento, Apelación y Cierre</b>		
7.1	Seguimiento mediante contacto al usuario o reclamante 15 días después de brindar la respuesta para los casos de alta y mediana sensibilidad. En los casos de baja sensibilidad se establece de forma inmediata la satisfacción y se procede al cierre del proceso.	Asistente Administrativa Oficina Central y Regionales del proyecto ComRural. Web Máster.  Enlace institucional nombrado en los PSDE.  Responsables de ventanas de comunicación nombrados en OPR.
7.2	Existen posibilidades de presentar una apelación en este caso el usuario del MCQRS, puede a partir de la fecha de recibir la respuesta presentar una apelación por escrito (carta) ante el Coordinador Nacional del Proyecto.	Usuario del MCQRS. Coordinación Nacional.
<b>8. Informes y Reportes</b>		
8.1	Reportes trimestrales por parte de los distintos canales sobre las consultas, quejas, reclamos y sugerencias recibidas.	Asistente Administrativa Oficina Central y Regionales del proyecto ComRural. Web Máster.  Enlace institucional nombrado en los PSDE.  Responsables de ventanas de comunicación nombrados en OPR.
8.2	Recepción de reporte trimestral generados en cada nivel para consolidar la información.	Equipo de Salvaguarda Social. SIG (Encargada del Sistema de Información Gerencial).
8.3	Incluir el resultado del MCQRS en los informes semestrales que el proyecto presenta al Banco Mundial.	

## 7. Flujograma del MCQRS



## 8. Anexos

8.1 Formato A: Presentación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

8.2 Formato B: Respuesta a Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

8.3 Formato C: Registros de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

8.4 Formato D: Control de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

8.5 Listado de PSDE.

8.6 Listados de OPR.

8.1 Formato para presentación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

<b>FORMATO A. RECEPCIÓN O PRESENTACIÓN DE CONSULTA, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>						
Fecha						
Comunidad						
Departamento						
Comunidad Indígena		Si		No		
Nombre de la persona que presenta la consulta/queja/reclamo/sugerencia						
Dirección:						
Teléfono:						
Correo electrónico						
Documento de identidad:						
Presentación de:	Consulta		Queja		Reclamo	
Descripción de Consulta, Queja, Reclamo, Sugerencia						
Para su llenado puede ser apoyado por encargado de ventana de comunicación o asistente administrativa de oficina						

8.2 Formato de Respuesta a Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias



FORMATO B. RESPUESTA A CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS							
<b>Datos Generales</b>							
Fecha							
Comunidad							
Departamento							
Comunidad Indígena				Si		No	
<b>Datos Usuario</b>							
Nombre de la persona que presenta la consulta/queja/reclamo/sugerencia							
Dirección:							
Teléfono:							
Correo electrónico							
Documento de identidad:							
Presentación de:	Consulta		Queja		Reclamo		Sugerencia
<b>Respuesta:</b>							
En respuesta a la consulta/queja/reclamo/sugerencia presentada en la fecha..... Sobre (describir naturaleza de preocupación/queja/sugerencia)							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....Se informa que, luego de haber evaluado la preocupación/queja/sugerencia, se ha decidido							
.....							
.....							
.....							
.....							
En caso de apelación por favor, comunicarse con:							
.....							
.....							
Canal de respuesta utilizado							
Escrito	Presencial	Teléfono	Correo	Buzón	Redes Sociales		
Otros:							
Nombre de la persona que informa:							
Firma de la persona que informa:							
Lugar y Fecha de Respuesta:							

8.3 Formato de Libro de Registros de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

**FORMATO C**

#	1. Identificación de la persona que presenta la situación		2. Naturaleza de la Consulta Queja, Reclamo o Sugerencia		3. Medio de Presentación Utilizado por el USUARIO		4. Componente del Proyecto ComRural Involucrado	
1	Nombre		Describir CQRS		Escrito, Presencial, Verbal		Nacional:	
	Dirección		Fecha de Recepción:		Teléfono de Consulta, Correo Electrónico,		Regional:	
	Teléfono		Persona que la recibió		Redes Sociales, Buzón de Sugerencias en tiempo real		Específico:	
2	Nombre		Describir CQRS		Escrito, Presencial, Verbal		Nacional:	
	Dirección		Fecha de Recepción:		Teléfono de Consulta, Correo Electrónico,		Regional:	
	Teléfono		Persona que la recibió		Redes Sociales, Buzón de Sugerencias en tiempo real		Específico:	
3	Nombre		Describir CQRS		Escrito, Presencial, Verbal		Nacional:	
	Dirección		Fecha de Recepción:		Teléfono de Consulta, Correo Electrónico,		Regional:	
	Teléfono		Persona que la recibió		Redes Sociales, Buzón de Sugerencias en tiempo real		Específico:	

8.4 Formato de Control de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**FORMATO D**

#	1. Identificación de la persona que presenta la situación		2. Naturaleza de la Queja, Reclamo o Sugerencia		3. Identificación de la acción		4. Estado de la Acción	
	Nombre		Describir QRS		Acción desarrollada:		En Proceso:	
1	Dirección		Fecha de Recepción:		Fecha de realización de la acción:		Resuelto:	
	Teléfono		Persona que la recibió		Participantes en la resolución:		Tiempo de resolución:	
	Nombre		Describir QRS		Acción desarrollada:		En Proceso:	
2	Dirección		Fecha de Recepción:		Fecha de realización de la acción:		Resuelto:	
	Teléfono		Persona que la recibió:		Participantes en la resolución:		Tiempo de resolución:	
	Nombre		Describir QRS		Acción desarrollada:		En Proceso:	
3	Dirección		Fecha de Recepción:		Fecha de realización de la acción:		Resuelto:	
	Teléfono		Persona que la recibió		Participantes en la resolución:		Tiempo de resolución:	
	Nombre		Describir QRS		Acción desarrollada:		En Proceso:	
4	Dirección		Fecha de Recepción:		Fecha de realización de la acción:		Resuelto:	
	Teléfono		Persona que la recibió:		Participantes en la resolución:		Tiempo de resolución:	
	Nombre		Describir QRS		Acción desarrollada:		En Proceso:	

## 8.5 Listado de PSDE

Nombre PSDE	Dirección	Teléfono	Correo PSDE	Página Web	Contacto
<b>Honduran Quality Coffee (HQC)</b>	Barrio Miraflores, salida hacia San Pedro Sula, Santa Rosa de Copán	2662-4924	<a href="mailto:proyectos@hqc.hn">proyectos@hqc.hn</a> <a href="mailto:hqchonduras@hqc.hn">hqchonduras@hqc.hn</a>	<a href="#">Honduran Quality Coffee, HQC   ConnectAmericas</a>	Carmen Alejandra Rivera Medina / Gerente de Proyectos
<b>Fundación para el Desarrollo Empresaria l Rural (FUNDER)</b>	Colonia Miramontes, calle principal, frente a Santos y Compañía, Tegucigalpa	2239-4711	<a href="mailto:funderhn@gmail.com">funderhn@gmail.com</a>	<a href="http://www.funderhn.org">www.funderhn.org</a>	Samuel Galo / Técnico
<b>Fundación JICATUYO</b>	Barrio Miraflores, instalaciones Secretaría de Agricultura y Ganadería (SAG), Santa Rosa de Copán	2662-2397	<a href="mailto:direccionjicatuyo@gmail.com">direccionjicatuyo@gmail.com</a>	<a href="http://www.fundacionjicatuyo.com/">http://www.fundacionjicatuyo.com/</a>	María Luisa Cálix / directora
<b>Organización para el Desarrollo de Corquín, ODECO</b>	Barrio Berlín, Corquín, Copán	2655-8180 2655-8232	<a href="mailto:odeco@odecohn.org">odeco@odecohn.org</a>	ODECO (odecohn.org)	Francis Romero / Técnico

<b>Nombre PSDE</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo PSDE</b>	<b>Página Web</b>	<b>Contacto</b>
<b>Soluciones Efectivas y Sostenibles para el Desarrollo, IDEAS</b>	Colonia Las Colinas, segunda etapa, dos cuadras antes de La Raza Produccctions, Danlí.	9638-4745	<a href="mailto:ideas.compite@gmail.com">ideas.compite@gmail.com</a>	No disponible	Melba Valdivia / Gerente
<b>INVERSIONES CEPG S. de R. L.</b>	Barrio El Centro, Plaza Castillo, segunda planta, cubículo 8, Danlí.	3347-1990	<a href="mailto:inversionescepg@yahoo.com">inversionescepg@yahoo.com</a>	No disponible	Perssi Omar Salinas Montoya / Gerente
<b>Proyecto HEIFER Internacional</b>	Colonia Humuya, sendero Alpha, casa #1111, frente a estacionamiento de la escuela Eagle Wings, Tegucigalpa	2239-9900	<a href="mailto:marco.machado@heifer.org">marco.machado@heifer.org</a>	<a href="http://www.heifer.org">www.heifer.org</a>	Marco Machado Director
<b>Rainforest Alliance</b>	Centro Morazán, Torre 2, Piso 12, Local 21-	2262-0018	<a href="mailto:afortin@ra.org">afortin@ra.org</a>		Merary Mendoza

Nombre PSDE	Dirección	Teléfono	Correo PSDE	Página Web	Contacto
	202, Tegucigalpa, M. D. C. La Ceiba, Atlántida: Colonia Villa Antonela, casa # 8.				
<b>ANCO &amp; ASOCIADOS</b>	Anillo periférico, salida a la Aldea de Mateo, Gasolinera Texaco, segundo nivel, Tegucigalpa, Honduras.	8847-0303	<a href="mailto:ancohn@yahoo.com">ancohn@yahoo.com</a>		Rigoberto Andino/Gerente

## 8.6 Listado de OPRs

Nombre OPR	Ubicación: Comunidad, Municipio y Departamento	Cadena	Responsable/s MQRS	Medios/Canales del MQRS
1. APROCAER	La Unión, Copán	Café Especial	Mauricio Rene Gutiérrez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de APROCAER</li> <li>2. Correo electrónico: <a href="mailto:aprocaer1310@gmail.com">aprocaer1310@gmail.com</a></li> <li>3. No teléfono: +504 9982-5130</li> </ol>
2. APROCCOR	Corquín, Copán	Café Especial	Jorge Alberto Polanco	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de APROCCOR</li> <li>2. Correo electrónico: <a href="mailto:proyectosaproccor@gmail.com">proyectosaproccor@gmail.com</a></li> <li>3. N° teléfono: +504 9441-7668</li> </ol>
3. ASOPROPIB	Saladito, San Francisco, Atlántida	Cacao	Omar Edilberto Bobadilla	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de la <b>OPR ASOPROPIB.</b></li> <li>2. Vía teléfono (504) 3357-3094.</li> <li>3. Redes Sociales por medio de Facebook (Asociación de Productores Pico Bonito de San Francisco (ASOPROPIB)), WhatsApp (504) 3357-3094,</li> <li>4. Correo <a href="mailto:quejasyreclamos.asopropib@gmail.com">quejasyreclamos.asopropib@gmail.com</a></li> </ol>
4. APAO	Araulí, Danlí, El Paraíso	Granos Básicos	José Alberto Sosa	<p>Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de la <b>OPR APAO.</b> Teléfono: 504 3150 6649 / 504 9783 3497 <a href="mailto:apaohn02@yahoo.com">apaohn02@yahoo.com</a></p>
5. COCREBISTOL	Santa Teresa, San Francisco del Valle, Ocotepeque.	Café Especial	Genrri Herrera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COCREBISTOL (Formato presentación).</li> <li>2. Correo electrónico: <a href="mailto:cocrebistol@yahoo.es">cocrebistol@yahoo.es</a></li> </ol>

				3. N° teléfono: +504 9964-1952
6. COCAFELOL	La Labor, Ocotepeque	Café Especial	Fanny Janeth Núñez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COCAFELOL</li> <li>2. Correo electrónico: <a href="mailto:comunicaciones@cocafelol.org">comunicaciones@cocafelol.org</a></li> <li>3. Teléfono: 2663-5037, 2663-5065</li> <li>4. Página Web: <a href="http://www.cocafelol.org">www.cocafelol.org</a></li> </ol>
7. CAFICO	Joalacá, Corquín, Copán.	Café Especial	Samira Lisbeth Romero Tabora	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de CAFICO</li> <li>2. Correo electrónico: <a href="mailto:stabora@cafico.hn">stabora@cafico.hn</a> <a href="mailto:saliro22@hotmail.com">saliro22@hotmail.com</a></li> <li>3. Teléfono: +504 9899 – 4380</li> <li>4. Página Web: <a href="http://www.cafico.hn">www.cafico.hn</a></li> <li>5. Redes sociales: : <a href="https://www.facebook.com/cafico honduras/">https://www.facebook.com/cafico honduras/</a></li> </ol>
8. COAEDCAL	Agua Caliente, Corquín, Copán.	Café Especial	Marco Antonio López	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COAEDCAL</li> <li>2. Teléfono: +504 9614-8208</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:emprendedoresdelcafe@outlook.com">emprendedoresdelcafe@outlook.com</a></li> </ol>
9. COCAFAL	Capucas, San Pedro de Copán	Café Especial	Glenda Margoth Peña Rosa Angélica Paz	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COCAFAL</li> <li>2. Teléfono: +504 9527-6851.</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:info@mycapucascoffee.coop">info@mycapucascoffee.coop</a></li> <li>4. Página Web: <a href="http://mycapucascoffee.coop/web/">http://mycapucascoffee.coop/web/</a></li> <li>5. Redes: <a href="https://www.facebook.com/CapucasOficial">https://www.facebook.com/CapucasOficial</a></li> </ol>



10. CAFESMO	Mercedes, Ocotepeque	Café Especial	Merlin Jeaneth Hernández	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de CAFESMO</li> <li>2. Teléfono: +5042608-3853</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:secretaria@cafesmo.com">secretaria@cafesmo.com</a></li> <li>4. Página Web: <a href="http://www.cafesmo.com">www.cafesmo.com</a></li> <li>5. Redes: <a href="https://www.facebook.com/CAFESMO-455594508136402/?ti=as">https://www.facebook.com/CAFESMO-455594508136402/?ti=as</a></li> </ol>
11. COCASANCOL	San Francisco de Cones, Sensenti, Ocotepeque	Café Especial	Paola Dayana García Fuentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COCASANCOL</li> <li>2. Teléfonos: (504) 9655-9826, 9754-6503</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:cocasancol@gmail.com">cocasancol@gmail.com</a>, <a href="mailto:dayanagarcia1415@gmail.com">dayanagarcia1415@gmail.com</a>,</li> </ol>
12. COOPERATIVA RAOS	Marcala, La Paz	Café Especial	Karol Suyapa Castillo Aguilera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de RAOS</li> <li>2. Teléfono: +504 9995-5128</li> <li>3. Página Web: <a href="http://www.raos.coop.hn/">http://www.raos.coop.hn/</a></li> </ol>
13. COCASMIL	San Miguelito, Intibucá	Café Especial	Lúisa Oneyda Martínez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COCASMIL</li> <li>2. Teléfono: +504 9476-9062</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:cooperativacocasmil@gmail.com">cooperativacocasmil@gmail.com</a></li> <li>4. Red: <a href="https://www.facebook.com/cocasmil/">https://www.facebook.com/cocasmil/</a></li> </ol>
14. COPROCAJUL	Jutiapa, Atlántida	Cacao	Oscar Armando Castillo Escobar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COPROCAJUL</li> <li>2. Teléfono: (504) 9435-1362</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:ccopracajul@yahoo.com">ccopracajul@yahoo.com</a></li> </ol>
15. CAFEUNO	El Pescadero, Danlí, El Paraíso	Café Especial	Ingris Carolina Lobo Irías	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de CAFEUNO</li> <li>2. Teléfono: +(504) 9555-0148 ó +504 3325-9117</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:wromerogradiz@gmail.com">wromerogradiz@gmail.com</a></li> </ol>

16. COOPERATIVA VILLA SANTA	Villa Santa, Danlí, El Paraíso	Café Especial	Bella Judith Núñez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de Villa Santa</li> <li>2. Teléfono: +504 3184- 0049</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:cooperativavillasanta@gmail.com">cooperativavillasanta@gmail.com</a></li> </ol>
17. CAFEPSA	Danlí, El Paraíso	Café Especial	Elmer Jarquín	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de CAFEPSA</li> <li>2. Teléfono: (504) 2718-2483</li> <li>3. Redes Sociales por medio de Facebook (cafés Especiales de El Paraíso-CAFEPSA), WhatsApp (504) 3184-7313</li> </ol>
18. ESMUEJIL	El Jicarito, Chichicaste, Danlí, El Paraíso.	Granos Básicos	José Alfredo Vásquez Longobardo Rivera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de ESMUEJIL</li> <li>2. Teléfono: +504 - 9613-2217, 504 – 98580335</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:unionyesfuerzo2015esmuejil@gmail.com">unionyesfuerzo2015esmuejil@gmail.com</a></li> </ol>
19. SC MURILLO VALLECILLO	Elixir, Saba, Colón	Ganadería	Carlos Duarte	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de Murillo de Vallecillo</li> <li>2. Teléfono: 504- 9954-2207</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:murillo.vallecillo.sc@gmail.com">murillo.vallecillo.sc@gmail.com</a></li> </ol>
20. SC GARCIA ORELLANA	Ceibita Way, Esparta, Atlántida.	Ganadería	Rene Armando Portillo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de SC García Orellana</li> <li>2. Teléfono: 504 9699-3286</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:crel_gorellana@yahoo.com">crel_gorellana@yahoo.com</a></li> </ol>
21. ARUCO	Cabecera del Llano, Corquín Copán.	Café Especial	Erika Yamileth López Reyes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de ARUCO</li> <li>2. Teléfono: +504 9467-1403</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:informacion@cafearuco.com">informacion@cafearuco.com</a></li> <li>4. Redes: <a href="https://www.facebook.com/cafearuco">https://www.facebook.com/cafearuco</a></li> </ol>

22. ARSAGRO	Colonia El Zarzal, Contigua a los Juzgados, sobre carretera a frontera con Nicaragua, Danlí, El Paraíso.	Granos Básicos	Rafael López (Planta) Denia Olimpia Cruz (Oficina Principal)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de ARSAGRO</li> <li>2. Teléfono Planta: +504 9603 4334, teléfono oficina +504 3227 9187</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:creditos@arsagro.org.hn">creditos@arsagro.org.hn</a>, <a href="mailto:administracion@arsagro.org.hn">administracion@arsagro.org.hn</a></li> </ol>
23. COPRANIL	Aldea Joalaca, municipio de Corquín, departamento de Copán	Café Especial	Diana Saraí López Reyes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de COPRANIL</li> <li>2. Teléfono: +504 9714-4718</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:dianasarai_1994@hotmail.com">dianasarai_1994@hotmail.com</a></li> <li>4. Página Web: <a href="https://www.ppfam.com/Coprnil/10034/">https://www.ppfam.com/Coprnil/10034/</a></li> </ol>
24. COCANUPOL	Santa Marta, San Marcos, Ocotepeque.	Café Especial	Dexsi Marleni Fuentes Sarmiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR</li> <li>2. Teléfono: + 504 9857-2601</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:cocanupol@gmail.com">cocanupol@gmail.com</a></li> </ol>
25. CACAOSAfer	Aldea la Camisa, Frente al Cementerio, Omoa Cortés.	Cacao	Miguel Matute	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR</li> <li>2. Teléfono: + 504 9435-1366</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:cacaosafer@aprocacaho.com">cacaosafer@aprocacaho.com</a></li> </ol>
26. COMMOVEL	San Luis Planes, Santa Bárbara, Santa Bárbara.	Café Especial	Milton Rivera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR</li> <li>2. <a href="mailto:commovel@gmail.com">commovel@gmail.com</a></li> </ol>
27. ASOPROSAM	San Andrés, Lempira.	Café Especial	Ibis Cartagena	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR.</li> <li>2. Teléfono: +504 9821-1062</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:asoprosan_08@yahoo.com">asoprosan_08@yahoo.com</a></li> </ol>
28. APAGRISAC	La Guamita, San Antonio de Cortés, Cortés.	Cacao	Arturo Zerón Corvera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR.</li> <li>2. Teléfono: +504 9771-8576</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:apagrisac11@gmail.com">apagrisac11@gmail.com</a></li> </ol>
29. CRASVIDMIL	Santa Cruz de Yojoa, Cortés	Cacao	Yoselin Cáceres Barahona	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR.</li> <li>2. Teléfono: + 504 2654-9073</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:crasvidmilsta@yahoo.com">crasvidmilsta@yahoo.com</a></li> </ol>
30. COMCADMITL	Choacapa, Marcala, La Paz	Café Especial	Fredy Nolasco	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR.</li> <li>2. Teléfono: + 504 9527- 0305, 8866- 9091</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:coopcafedemitierra@yahoo.es">coopcafedemitierra@yahoo.es</a></li> </ol>

31. COMPROCARD	Colonia La Concepción, Ciudad de Danlí, Departamento del Paraíso.	Ganadería	Oscar René Zepeda Valladares	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR.</li> <li>2. Teléfono: (504) 9908-5976</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:comprocad.2019@gmail.com">comprocad.2019@gmail.com</a></li> </ol>
32. UPROCASUR	Municipio de Marcovia, carretera a Cedeño, entrada a Monjarás.	Productos Culturales	Ligia Veneranda Oseguera Rodríguez.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación en sede de OPR.</li> <li>2. Teléfono: (504) 2776-2813</li> <li>3. Correo: <a href="mailto:uprocasur_choluteca@yahoo.com">uprocasur_choluteca@yahoo.com</a></li> </ol>