GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS | SAG-COMRURAL

Proyecto Integrando la Innovación para la Competitividad Rural en Honduras - COMRURAL III

Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias

(MQRS)

Aplicación Para OPR



Fecha: junio 2026

Contenido

I. Introducción 3
II. Antecedentes 4
III. Alcances y Principios del MQRS 6
Principios de un MQRS 6
Conceptos Principales: 7
IV. Objetivos 7
4.1 General 7
4.2 Específicos: 7
V. El Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias para OPRs 8
5.1 Recepción de la Queja, Reclamo o Sugerencia. 8
5.2 Información de la Queja, Reclamo o Sugerencia 8
5.3 Registro de la Queja, Reclamo o Sugerencia. 9
5.4 Evaluación de la Elegibilidad de Respuesta: 9
5.5 Implementación de la Respuesta a la Queja o Reclamo. 10
5.6 Formalización de la Respuesta: 10
5.7 Cierre de la Queja o Reclamo. 11
5.8 Flujograma Resumen del MQRS 12
6 Monitoreo y Evaluación 12
7 Anexos 13

I. Introducción

El desarrollo de las competencias y productividad en las Organizaciones de Productores Rurales (OPR), formadas por pequeños y medianos productores rurales que mediante la figura social de asociatividad procuran desarrollar y consolidar diferentes iniciativas productivas locales bajo el concepto de cadenas de valor y agronegocios, ha sido entre otros, uno de los principales objetivos del Proyecto ComRural, para el logro de esta función que impulsa el desarrollo sostenible rural, se han adoptado una serie de estrategias a lo largo de su implementación, destacando en este orden el modelo de alianzas estratégicas y productivas, que establecen en la figura de los planes de negocio el concurso de una serie de actores institucionales de apoyo y capacitación en diferentes componentes.

En este proceso, indudablemente son las Organizaciones de Productores Rurales, no solo la población objetivo, constituyen esencialmente los actores claves del proceso, por tanto, sus capacidades de gestión y administración de los recursos marcan un antes y después como efecto de la implementación de los planes de negocio y sus respectivas inversiones.

En este marco de implementación de acciones tendientes a generar mejoras en la producción, comercialización y manejo financiero, entre otros, es igualmente prioritario establecer instrumentos o herramientas que contribuyan al mejoramiento del capital social, como también en la consolidación de los procesos organizativos y de gobernanza. Precisamente con el objetivo de fortalecer los temas descritos y fortalecer la gestión empresarial con responsabilidad social y procurando asumir un compromiso constante por los compromisos y requerimientos socioambientales en cada actividad programada y ejecutada, es que se ha diseñado el Mecanismo de Queja, Reclamo y Sugerencia (MQRS) para las OPR participantes en el Proyecto ComRural.

Es importante tomar en cuenta que "Los mecanismos de reclamo son cada día más importantes para los proyectos de desarrollo donde se prevén riesgos continuos o impactos adversos. Sirven para cumplir requerimientos, prevenir y abordar preocupaciones de la comunidad, reducir riesgos y asistir en procesos más amplios que crean cambios sociales positivos…"[1]

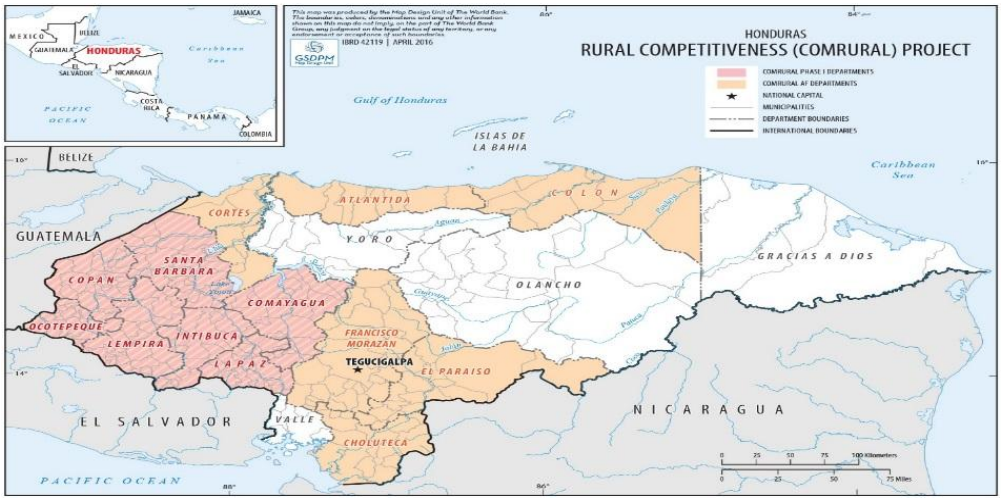
Finalmente es oportuna recordar que un Sistema o Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS) es sobre toda una "herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia"[2].

[1] http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/implemgrievsp.pdf
[2] https://www.isotools.org/2017/09/26/importancia-sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/

II. Antecedentes

El Proyecto de Competitividad Rural, conocido como COMRURAL, es una iniciativa del Gobierno de Honduras, implementado bajo el marco institucional de la **Secretaría de Agricultura y Ganadería (SAG)**, sus acciones se ejecutan en coordinación con diferentes instancias públicas del sector de agronegocios existentes en el País.

La población objetivo está formada por productores/as o emprendedores organizados en empresas privadas, empresas asociativas campesinas, asociaciones de productores, cooperativas o cualquier otra modalidad organizativa reconocida por las leyes del país, que cuenten con personalidad jurídica. Para participar en COMRURAL las Organizaciones de Productores y Productoras Rurales OPR, deben ejecutar iniciativas productivas en las siguientes cadenas: café especial, hortalizas, frutales, apícola, acuícola, turismo rural, bovina, porcina, avícola, frijol, maíz, arroz, y productos culturales. Actualmente tiene una cobertura en 17 departamentos del país, lo que representa casi el 100% del territorio nacional.



El Proyecto se enfoca en procesos y mecanismos para facilitar las alianzas productivas, así como en la promoción de la organización, capacitación, información, estudios y acompañamiento técnico, infraestructura e inversiones productivas en apoyo a la participación de pequeños y medianos productores/as en alianzas productivas. El COMRURAL cofinanciará planes de negocio viables orientados por la demanda y definidos con base a en mecanismos de mercado (criterio de rentabilidad). Además, el Proyecto contribuirá al fortalecimiento de capacidades locales para la prestación de servicios a las alianzas productivas.[3]

[3] Manual Operativo Proyecto ComRural (MOP), junio 2012.

Adicionalmente, en respuesta a los requerimientos de la fuente de financiamiento del Banco Mundial y en cumplimiento a la normativa nacional se implementan las políticas y medidas de salvaguarda social y ambiental, cuyos principales objetivos son;

Los objetivos de las medidas socioambientales son:

- Hay que asegurar que los proyectos que se construyen o acciones que se financien (estrategias, políticas, planes, asistencias técnicas) tomen en cuenta una adecuada gestión ambiental y social y esta forme parte de todo el proceso de decisión y ciclo del proyecto.

- Prevenir, mitigar, reducir y manejar los riesgos e impactos ambientales y sociales de las obras o proyectos puedan generar.

- ***Proveer mecanismos para la consulta, atención de reclamos y comunicación de la información del proyecto a los beneficiarios, posibles afectados o interesados***.

Precisamente en respuesta al tercer objetivo anterior y a la contribución en la mejora de la competitividad de pequeños y medianos productores que forman las Organizaciones de Productores Rurales (OPR/GP/EA), que constituyen actualmente la población meta del proyecto, es que se procura diseñar el Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS). El termino Competitividad tiene diferentes implicaciones, además de consolidar procesos productivos, comerciales y financieros en las OPRs, se procura desarrollar e implementar medios que contribuyan en la gestión empresarial con responsabilidad socioambiental y un crecimiento constante del capital social, el principal recurso de las OPRs.

Estudios especializados en el tema, hacen hincapié sobre los diferentes beneficios que aportan a la organización o empresa disponer de un mecanismo de atención de quejas y reclamos, entre otros, se plantea que "permite aprovechar la ventana de oportunidad que se genera al atender un reclamo para transformar los conflictos (potenciales o en curso) en oportunidades de mejora para el relacionamiento comunitario y la reputación de la empresa en la zona. Contribuye a medir constantemente la percepción del impacto social de las actividades de la empresa en la localidad tomando como insumo el análisis de los registros de reclamos"[4].

[4] http://www.cnpml.org.pa/images/mesa-de-dialogo/doc-apoyo/apoyo-3.pdf

III. Alcances y Principios del MQRS

El MQRS para las OPRs, abordara las potenciales quejas, reclamos y sugerencias que puedan surgir como parte del proceso de ejecución del plan de negocio y todas aquellas acciones posteriores que ejecuten las organizaciones de productores rurales OPR en el marco de implementación de su plan estratégico y todos los relacionados con su gestión empresarial.

El MQRS propuesto no está destinado sustituir otras acciones legales existentes en el marco normativo del país, incluyendo mecanismos institucionales ya existentes, su finalidad es contribuir a complementarlos y disponer de una herramienta entendible que facilite su aplicación y genere beneficios en las competencias de las OPRs.

En consecuencia, las partes afectadas podrán dirigir sus quejas o reclamos utilizando otros mecanismos existentes de acuerdo con las competencias institucionales y complejidad del caso.

Principios de un MQRS[5]:

- ✓ *Registro Sistemático de información*: Debe garantizar la recolección, sistematización y análisis de la información. Esto permite disponer en orden la información recopilada o generada en el proceso de quejas y reclamos para que su procesamiento sea ágil y eficiente.
- ✓ *Mecanismos y medios*: Se debe establecer insumos necesarios para la gestión de reclamos acorde al contexto local y las características socioculturales de los grupos involucrados o afectados.
- ✓ *Accesibilidad*. - Todas las personas deben tener la oportunidad de remitir sus quejas y el mecanismo debe ser divulgado a todos los que deseen acceso al mismo. El reclamante debe ser tratado con amabilidad, respeto y cortesía y sus quejas deben ser presentadas por escrito, no se podrá negar su recepción y deberán ser procesadas todos los casos.
- ✓ *Respuesta oportuna*. - Toda queja presentada debe quedar registrada y tramitada de manera inmediata para generar una respuesta oportuna.
- ✓ *Objetividad.* - Todos los reclamos deben ser tramitados de manera objetiva, imparcial y equitativa.
- ✓ Confidencialidad. Cada reclamo debe ser identificado como confidencial, mantenerse en reserva y tramitado de manera confidencial. La divulgación requiere de la autorización previa y expresa del reclamante.

[5] https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp content/uploads/downloads/2018/12/Mecanismo_Quejas_Reclamos-05-12-2018.pdf

Conceptos Principales:

- *Queja*; Expresión o manifestación del usuario a la organización debido a la inconformidad que le genera la prestación del servicio recibido.
- *Reclamo*; Oposición o contrariedad presentada por el usuario con la finalidad de que la organización realice una revisión y una evaluación de una actuación relacionada con la prestación del servicio recibido en términos económicos.
- *Sugerencia*. Propuesta presentada por el usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la organización cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.[6]

IV. Objetivos

4.1 General

Gestionar las quejas, reclamos, sugerencias y posibles conflictos, planteados como consecuencia de diferentes tipos de acciones ejecutadas por las OPRs, registrándolas y ofreciendo a quienes reclaman, respuestas adecuadas, procurando soluciones satisfactorias y, en caso de ser necesario, redirigir los reclamos a las instancias pertinentes que los puedan dirimir y resolver conforme a su competencia.

4.2 Específicos:

1) Identificar y resolver problemas de manera oportuna, evitando disputas que podrían consumir recursos, tiempo y generación de conflictos en las OPR.

2) Identificar los problemas sistémicos o reclamaciones frecuentes o crecientes, lo que ayuda a identificar problemas relacionados con la capacidad de gestión y ejecución que necesitan ser abordados y superados oportunamente por las OPR.

3) Promover una mayor rendición de cuentas entre los actores involucrados, incidiendo positivamente en las actividades específicas y de la gobernanza general de las Organizaciones de Productores Rurales.

4) Mejorar los canales de comunicación internos y externos de las Organizaciones de Productores Rurales participantes en el Proyecto ComRural, mediante la puesta en marcha del MQRS.

[6] https://www.isotools.org/2017/09/26/importancia-sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/

V. El Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias para OPRs

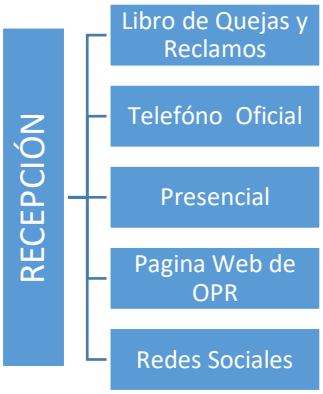
5.1 Recepción de la Queja, Reclamo o Sugerencia.

La Queja, Reclamo o Sugerencia en una OPR puede ser presentada por personas físicas y jurídicas a las OPR por medio de los siguientes canales: Libros de Quejas y Reclamos visible en oficinas, presentación de la queja o reclamo presencial (física) en sede de la organización de primer o segundo grado, mediante teléfono oficialmente habilitado para este fin, Redes Sociales (elegibles según conveniencia de la OPR) y Pagina Web; para lo cual cada organización dispondrá de su respectiva plataforma informática.

Independiente del medio utilizado la OPR/GP nombrara una persona responsable de atender la queja, reclamo y sugerencia, formara parte de su estructura administrativa y gerencial de la organización. Por su funcionabilidad y especialidad se le puede denominar la ***Ventana de Comunicación Organizativa****.*

Los diferentes medios dispondrán de recepción inmediata, a excepción del Libro de Quejas, Reclamos y Sugerencias que se revisara al final de cada día o semana según las políticas de atención de la OPR.

La información relativa a los diferentes canales existentes para la presentación de quejas y reclamos será colocada en un lugar visible (afiches o carteles) en todas las oficinas municipales, en las diferentes instituciones públicas y privadas de apoyo a la OPR, así como en las sedes centrales y plantas agroindustriales propiedad de la OPR. Además, será presentada y divulgada a través de diferentes estrategias y medios de información y comunicación para garantizar que los participantes conozcan su existencia y funcionamiento.



5.2 Información de la Queja, Reclamo o Sugerencia

Las quejas o reclamos, independientemente del canal por el cual se tramiten, deberán contener la siguiente información:

1) El motivo preciso, especificando de la mejor manera posible, los hechos en que se fundamenta;

2) El momento en que se han producido los hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;

3) La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja o reclamo, especificando en lo posible la comunidad o lugar

4) De ser posible, las personas involucradas en los hechos;

5) La identificación de la parte interesada (quien realiza la queja o reclamo), con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

Respecto de los incisos anteriores cada OPRs/GPs dispondrá en sus oficinas y entes de apoyo formatos para ordenar y orientar la presentación de la queja, reclamo o sugerencia. *(Ver formato de presentación en anexo # 1)*

En el caso de las quejas estas podrán recibirse anónimamente, mientras que para los reclamos dado que se dará un seguimiento específico para dar respuesta a la persona que lo realiza deberán ser nominativas.

5.3 Registro de la Queja, Reclamo o Sugerencia.

Cada queja, reclamo o sugerencia se registrará oficialmente en la fecha de presentación el responsable designado en la ***Ventana de Comunicación de la OPR,*** será el responsable de su registro y establecer un primer contacto con el emisor o reclamante comunicando una posible fecha de respuesta de acuerdo con las implicaciones e investigaciones internas que la misma amerite.

El responsable designado llevara un registro oficial de las quejas, reclamos o sugerencias que se reciban, independiente del canal de comunicación. Para tal propósito maneja un formato especial de registro. *(Ver anexo # 2)*

Se resguardarán copia de los formatos registrados de las situaciones reportadas y atendidas en cada caso, la OPR creará un expediente sobre los registros de quejas, reclamos y sugerencias para que puedan ser revisadas por personal de instituciones de apoyo.

5.4 Evaluación de la Elegibilidad de Respuesta:

Una vez recibida y registrada oficialmente la queja, reclamo o sugerencia, se procede a evaluar la elegibilidad de la respuesta, mediante una revisión entre las actividades productivas, organizativas, comerciales y financieras, que la OPR implementa en la zona y el contenido de la queja o reclamo. Esta evaluación compete al encargado de la ***ventana de comunicación***, en reunión con representantes de Junta Directiva y Gerencia, según sea el caso y disponibilidad de este cargo en la estructura organizativa de la OPR.

Es oportuno que cada OPR elabore un listado de sus principales acciones según componente e identificar aquellas que pueden generar conflictos, quejas, reclamos en los diferentes actores involucrados; afiliados, empleados, proveedores, clientes y comunidad.

En función de esta evaluación preliminar se procede a implementar una respuesta inicial, en los casos donde es factible una respuesta a este nivel el encargado de la ***ventana de comunicación*** organizativa prepara la respuesta y es presentada al demandante. En los casos que implique otros componentes y personal, se procede a comunicar a los responsables para que respondan mediante la utilización del respectivo formato de respuesta (*ver anexo # 3*). Estos una vez investigan y conocen las causas de la queja o reclamo proceden a brindar la respectiva respuesta, primero ante los órganos de dirección y gerencia, coordinando con el encargado de la ***ventana de comunicación*** los siguientes pasos.

5.5 Implementación de la Respuesta a la Queja o Reclamo.

En función de la evaluación preliminar se procede a implementar una respuesta inicial, en los casos donde es factible una respuesta a este nivel el encargado de la ***ventana de comunicación*** organizativa prepara la respuesta y es presentada al reclamante o demandante.

En los casos que implique otros componentes y personal administrativo u operativo, se procede a comunicar a los responsables del área involucrada para que respondan mediante la utilización del respectivo formato de respuesta. Estos una vez investigan y conocen las causas de la queja o reclamo, proceden a brindar la respectiva respuesta, primero la comunican ante los órganos de dirección y gerencia, coordinando con el encargado de la ***ventana de comunicación*** los siguientes pasos, previos a la oficialización y presentación de la respuesta al reclamante.

En los eventuales casos donde las implicaciones de la queja o el reclamo superan los niveles administrativos y gerenciales, se buscarán las instancias de mayor jerarquía en la OPR, puede exigir la participación y resolución de la Junta Directiva y Vigilancia en pleno, como también buscar apoyo en instancias institucionales de apoyo.

Al margen de las implicaciones para la resolución de las quejas y reclamos, es importante tomar en cuenta y revisar los estatutos de la organización en donde se disponen de las respectivas sanciones según las conductas inapropiadas ya contempladas en el documento de respaldo legal.

5.6 Formalización de la Respuesta:

El canal de comunicación que se utilizara para brindar la respuesta será mediante los medios utilizados para su presentación, contactando al reclamante o emisor de la queja o reclamo mediante su número de teléfono, dirección de correo y mediante cita presencial a la sede de la OPR en donde la respuesta se realizara por escrito, en general el mecanismo es

concertado por el responsable de la ventana de comunicación y el reclamante, el proceso de respuesta de igual forma será registrado en el expediente del MQRS de la OPR.

En los casos que las implicaciones requieren la participación de mayores niveles de jerarquía organizativa, en la comunicación de la respuesta participara un representante de los organismos de dirección o la gerencia.

Finalmente es oportuno mencionar que, para formalizar la respuesta esta, debe contener como mínimo los siguiente:

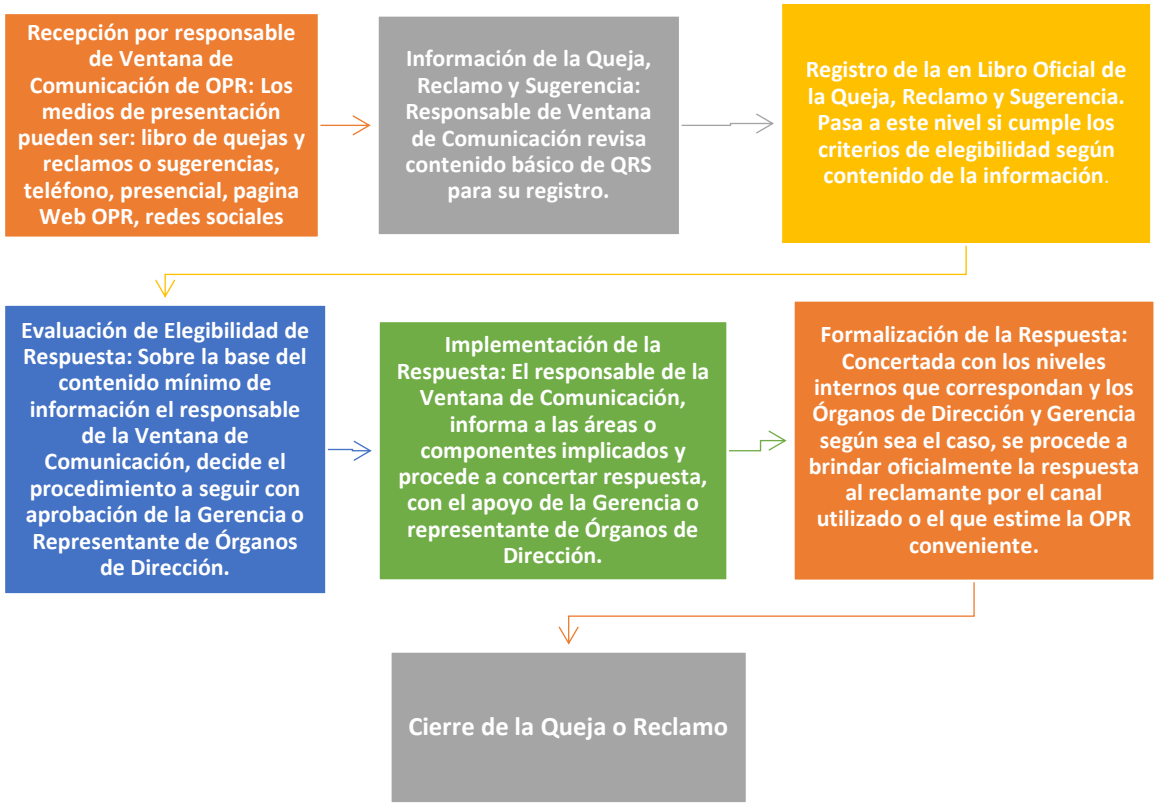
a) la descripción de la queja y los problemas que se están considerando en la respuesta, b) la opinión de cada parte sobre los problemas, c) la justificación de la decisión y d) la decisión de respuesta. Si la solución es aceptable, se deben proporcionar más instrucciones sobre los pasos siguientes sobre cómo implementar la solución.

En algunos casos puede que no sea posible llegar a un acuerdo con el reclamante sobre la respuesta propuesta, en este caso se requiere de puesta en práctica de un seguimiento especial y proponer, por ejemplo, un proceso de investigación conjunta, diálogo y/o negociación entre las partes para resolver la queja y/conflictos.

5.7 Cierre de la Queja o Reclamo.

El último paso es cerrar la queja o reclamo. Si la respuesta ha sido exitosa, el responsable de la ***ventana de comunicación*** debe documentar la resolución satisfactoria y registrarla en el expediente respectivo. Es recomendable que de igual forma el responsable, prepare informes sobre el MQRS de la OPR para ser presentados en reuniones periódicas de los organismos de decisión y en las asambleas anuales ordinarias programadas.

5.8 Flujograma Resumen del MQRS



6 Monitoreo y Evaluación

Un adecuado seguimiento a la implementación del proceso de atención a quejas y reclamos contribuirá a la evaluación permanente que la empresa u organización, debe realizar a nivel corporativo respecto a la gestión que implementa en torno al manejo de los impactos que genera en sus áreas de influencia (directa e indirecta).

Por ello, es importante monitorear continuamente el desempeño de la empresa en relación con la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los distintos aspectos que involucra el proceso de atención a quejas y reclamos, teniendo en cuenta un conjunto de indicadores mínimos:

- Número de quejas y reclamos recibidos
- Tipos de quejas y reclamos atendidos
- Medidas de mejora implementadas
- Número de quejas y reclamos solucionados
- Tiempo promedio de respuesta por queja y reclamo recibidos

La OPR incorporará en sus reuniones periódicas de órganos de dirección (mensuales o trimestrales según sea el caso), como un punto de agenda un informe dedicado a los

avances en la implementación del MQRS, el responsable de la ***Ventana de Comunicación*** sobre la base de los registros preparará un informe resumen en coordinación con el Gerente o en su designación con representante de Junta Directiva o Vigilancia.

Los reportes presentados como parte de este esquema de monitoreo serán compartidos a lo interno de la OPR mediante un reporte anual en las asambleas ordinarias y en los canales de comunicación (Pagina Web) se publicará semestralmente los resultados como parte de las buenas prácticas sociales implementadas. Se adjunta un formato de control de quejas, reclamos y sugerencias en anexo # 7.4

7 Anexos

7.1 Formato de Presentación de Queja, Reclamo y Sugerencia.

7.2 Formato de Registro de Queja, Reclamo y Sugerencia.

7.3 Formato de Respuesta de Queja, Reclamo y Sugerencia.

7.4 Formato de Control de Queja, Reclamo y Sugerencia

7.5 Plan de Divulgación en Implementación

ANEXO 7.1

FORMATO # 1. PRESENTACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS						
Fecha						
Comunidad						
Departamento						
Comunidad Indígena	Si			No		
Nombre de la persona que presenta la preocupación/queja/sugerencia						
Dirección:						
Teléfono:						
Correo electrónico						
Documento de identidad:						
Presentación de:	Queja		Reclamo		Sugerencia	
Descripción de Preocupación, Queja, Reclamo, Sugerencia (Fecha y hora de los hechos, especificar el lugar o comunidad, en lo posible identificar las personas involucrados)						
Para su llenado puede ser apoyado por encargado de ventana de comunicación o quien se designe por parte de la OPR.						

ANEXO # 7.2 FORMATO DE REGISTRO DE QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA

#	1. **Identificación de la persona que presenta la situación**		**2. Naturaleza de la Queja, Reclamo o Sugerencia**		**3. Medio de Presentación Utilizado por el USUARIO**		**4. Componente o Área de OPR Involucrado**	
1	Nombre		Describir QRS		Escrito, Presencial, Verbal		Productivo	
	Dirección		Fecha de Recepción:		Teléfono de Consulta, Correo Electrónico,		Comercial / Financiero	
	Teléfono		Persona que la recibió		Redes Sociales, Buzón de Sugerencias en tiempo real		Administrativo y Gerencial	
	# de Identidad (de ser posible)		Lugar de Recepción		Otros medios, especificar		Organizativo y Dirección	
2	Nombre		Describir QRS		Escrito, Presencial, Verbal		Productivo	
	Dirección		Fecha de Recepción:		Teléfono de Consulta, Correo Electrónico,		Comercial / Financiero	
	Teléfono		Persona que la recibió		Redes Sociales, Buzón de Sugerencias en tiempo real		Administrativo y Gerencial	
	# de Identidad (de ser posible)		Lugar de Recepción		Otros medios, especificar		Organizativo y Dirección	

ANEXO # 7.3

FORMATO B. RESPUESTA A QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA											
Datos Generales											
Fecha											
Comunidad											
Departamento											
Comunidad Indígena	Si						No				
Datos Usuario											
Nombre de la persona que presenta la preocupación/queja/sugerencia											
Dirección:											
Teléfono:											
Correo electrónico											
Documento de identidad:											
Presentación de:	Queja		Reclamo		Sugerencia						
Respuesta:											
En respuesta a la queja 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:											

ANEXO 7.4 FORMATO DE CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Complemento al formato de Registro 7.2)

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

7.5 Plan de Divulgación e Implementación

N°	Actividad	Objetivo	Responsable	Fecha de implementación	Presupuesto	Fuente de financiamiento
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						