

18-10-2023



***INFORME DE SOCIALIZACIONES EJEUTADAS EN EL PDA  
BARAHONA LOS DIAS 20 y 21 SEPTIEMBRE 2023.  
PARA SEGUIMIENTO AL MECANISMO DE ATENCION A QUEJAS Y  
EL PLAN DE PARTICIPACION COMUNITARIA.***

Maydri Medina  
UNIDAD TECNICA EJECUTORA DE PROYECTOS DE DESARROLLO  
AGROFORESTAL (UTEPDA)

## Tabla de contenido

I.	Ficha Resumen .....	3
II.	Antecedentes.....	4
III.	Introducción.....	5
IV.	Convocatoria e Invitaciones .....	6
V.	Colaboración Interinstitucional .....	6
VI.	Marco Institucional y Normativo .....	6
VII.	Enfoque .....	7
VIII.	Desarrollo del Evento .....	8
	8.1 Niveles de Participación.....	8
	8.2 Identificación de Actores .....	9
	8.3 Justificación.....	9
	8.4 Análisis de la Información .....	13
	8.5 Lecciones Aprendidas .....	13
	8.6 Aspectos Nuevos de la Socialización.....	14
IX.	RESULTADOS Y CONCLUSIONES .....	14
X.	ANEXOS.....	15
	a) Invitación a socialización .....	15
	b) Presentación de Socialización. ....	15
	c) Listado de asistencia de las socializaciones. ....	15
	d) Memoria fotográfica.....	15

*Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA)*

## FICHA RESUMEN

**Se han realizado 2 socializaciones para los fines de seguimiento al MAQ y el PRPC en el PDA Barahona.**

Proyecto	Fechas y horas de los eventos	Lugar	Número de participantes	Actividades por proyecto
<b>Barahona</b>	Miércoles 20/09/2023	Polo	45	1
	Jueves 21/09/2023	Paraíso	51	1

Lugar	Club 18 de diciembre Ayuntamiento de Paraíso
Personas responsables	Maydri Medina
Participantes generales del taller	Beneficiarios de paquetes agroforestales, no beneficiarios, miembros de ONG´s, miembros de cooperativas, personal técnico, asociación de mujeres, junta de vecinos, asociación de productores, miembros de comité de los proyectos donde se realizó la rehabilitación de caminos interparcelarios
Número de participantes	96
Actividad, tarea y acción	Socialización con los comunitarios y beneficiarios del proyecto.
Modalidad	Presencial
Observaciones	Ver documento

## I. ANTECEDENTES

A fin de resolver los problemas de degradación de las cuencas hidrográficas y de pobreza rural en áreas estratégicas del sur y oeste del país, el Gobierno de República Dominicana lanzó en 2016 el Programa de Desarrollo Agroforestal Sostenible (PDAS), y solicitó el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para optar por un préstamo de inversión (DR-L1134) con el fin de contribuir al financiamiento de estas acciones. El Programa tiene como objetivos mejorar la productividad y la sostenibilidad ambiental de los pequeños agricultores y restaurar las tierras públicas degradadas, a través de los siguientes dos componentes:

1. Componente 1: Desarrollo Agroforestal, a ser financiado a través del instrumento Préstamo Basado en Resultados (PBR). El ejecutor de este componente será la Unidad Técnica Ejecutora del Programa de Desarrollo Agroforestal (UTEFDA).
2. Componente 2: Rehabilitación de caminos vecinales, a ser financiando a través de componente de Obras Múltiples. El ejecutor de este componente será una unidad dentro del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

El ámbito de intervención de ambos componentes abarca las siguientes 7 regiones: Las Cañitas, Bahoruco, Independencia, Barahona, Sabaneta, Los Fríos, y Hondo Valle. Considerando que los PBR son préstamos en los cuales los desembolsos se llevan a cabo después que los resultados del proyecto hayan sido alcanzados, la ejecución de las actividades para alcanzar dichos resultados se lleva a cabo en base a la aplicación de los sistemas nacionales de salvaguardias ambientales y sociales del país prestatario.

A través de una evaluación de los sistemas nacionales del país, y su equivalencia con las salvaguardas del Banco, se han identificado una serie de riesgos específicos que conlleva la aplicación de tales sistemas nacionales en el desarrollo de las actividades de la operación. Entre estos se encuentran: inadecuada compensación económica por liberación de caminos; conflictos sociales principalmente por titulación y liberación de derechos de paso; insuficiente transparencia en la distribución y en el uso de fondos/uso inadecuado de subsidios para actividades agroforestales; supervisión deficiente de técnicos de campo y ejecutor; afectación de ecosistemas sensibles; uso inadecuado de plaguicidas y contaminación; accidentes laborales; exclusión de mujeres y población vulnerable; limitada capacidad de respuesta ante desastres; entre otros.

A fin de mitigar los riesgos antes descritos y el surgimiento de conflictos, además de asegurar la participación de la población en las iniciativas del Programa y contar con la anuencia de los interesados que favorezca su implementación y el empoderamiento de las comunidades, se requiere de la realización de actividades de socialización y difusión de los temas prioritarios y más importantes, con la finalidad de promover el intercambio entre los grupos interesados e impactados por las actividades de rehabilitación de caminos, y tomando en consideración que los caminos de los PDA de Las Cañitas, Los Fríos, Hondo Valle-Juan Santiago, Sabaneta, Bahoruco ya han sido entregados y que en los PDA Independencia, y Barahona tenemos avances significativos en los lotes.

## II. INTRODUCCIÓN

La actividad que plasmamos en el presente informe expone los detalles de las socializaciones realizadas por las especialistas social de la UTEPDA Maydri Medina y Danelki Mejía quien nos da soporte en el MAQ. Los días 20 y 21 del mes de septiembre 2023. Con el objetivo de seguir la implementación del plan de participación comunitaria y seguimiento al mecanismo de atención a quejas y reclamos ejecutados por esta unidad.

En coordinación con el área de capacitación y la coordinación local se efectuaron de manera organizada y efectiva las actividades. Las socializaciones con los comunitarios fueron implementadas con el objetivo de:

- Informar a los comunitarios sobre el compromiso de los comités locales, dar a conocer sus miembros, juramentar los comités locales en algunas comunidades e incentivar el compromiso de los líderes comunitarios por dar seguimiento a los intereses en común con el proyecto.
- Los aspectos sociales devenidos del proceso de rehabilitación y las medidas de mitigación empleadas. Además, los beneficios que han obtenidos.
- Enfatizar el papel de los Comités Locales en este proceso donde ya se han entregado los caminos como entes de consulta y potenciar la participación de la Comunidad, edificarles nueva vez en los procesos de gestión de quejas y resolución de conflictos, a través de los mecanismos de relacionamiento y participación comunitaria (PRPC), así como orientarles sobre el mecanismo de atención a quejas (MAQ) para tramitar cualquier discrepancia o solicitudes para mantenimiento de los mismos u otras actividades. Fomentar espacios de participación para contar con un constante intercambio de información.
- Construir escenarios de confianza y relacionamiento con los actores convocados, que participaron en las actividades de socialización y que son beneficiarios del proyecto.
- Explicar los compromisos que deben asumir los miembros de los comités locales y los compromisos de la UTEPDA.
- Abrir un canal de comunicación directo con los comunitarios durante las actividades para recoger impresiones y dudas sobre la rehabilitación de caminos, titulación de terrenos, entrega de fertilizantes, agroinsumos y plantas.

Las presentes socializaciones cumplen con requisitos y compromisos contraídos por la UTEPDA con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), conforme a sus políticas de Salvaguardias Ambientales y Sociales, las cuales recomiendan la intervención social para favorecer la participación y sensibilización de la comunidad, en base a las evaluaciones ambientales y sociales de las comunidades.

## **2.1 Convocatoria e invitaciones**

La invitación para la asistencia a esta actividad fue distribuida a través del coordinador local del PDA y los técnicos, por ser el personal que mantiene contacto directo con los comunitarios. Estos técnicos fueron sensibilizados con la finalidad de que entendieran la naturaleza de las informaciones que se compartirían, así como la intención de la UTEPDA en facilitar un proceso participativo y abarcador. Este personal entregó las invitaciones a los comunitarios de las comunidades intervenidas, con una semana de anticipación, y confirmando la actividad un día antes de su realización. Se entregaron invitaciones a personas clave y multiplicadores de las comunidades, así como a mujeres.

## **2.2 Colaboración interinstitucional**

Las actividades y acciones que serán citadas a lo largo del presente informe son responsabilidad de las Especialistas Social juntamente con el Coordinador Local del PDA Barahona y técnicos.

Las informaciones compartidas, así como las impresiones de las personas que participaron de las actividades, servirán como datos que fortalecerán el PRPC y garantiza el diálogo constante entre los actores, cuya participación contempla el PRPC.

Para la convocatoria se contó con los técnicos del proyecto, quienes avisaron a los Miembros del Comité Local quienes, a su vez, extendieron una convocatoria a los participantes. Se contó con una invitación por escrito para ayudar a difundir la convocatoria en la comunidad. (ver anexo el modelo de invitación compartido a comunitarios y comunitarias del PDA)

Estos espacios participativos obligan a la UTEPDA a mantener canales de información permanentes con la población de las áreas de influencia, acerca de los trabajos de rehabilitación de caminos, actividades desarrolladas y en cumplimiento de las especificaciones definidas en los estudios ambientales y sociales. En este caso específico se estamos informando sobre el Mecanismo de atención a Quejas y el Plan de Relacionamiento y Participación Comunitaria.

## **2.3 Marco institucional y normativo**

La estrategia de participación y la realización de los talleres de socialización se sustentan en la Evaluación de Sistemas Ambientales y Sociales en la República Dominicana (ESNAS), en el Análisis Ambiental y Social, Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) y Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) para el Componente de Rehabilitación de Caminos Asociado al Programa de Desarrollo Agroforestal.

## **2.4 Enfoque**

### *2.4.1 Enfoque de derecho y acceso a las informaciones*

Las actividades de socialización estuvieron cimentadas en el enfoque de derechos, en el acceso a las informaciones en condiciones de igualdad y equidad para todos los actores, transparencia y receptibilidad con relación a los aportes y opiniones de los interesados. Contamos con la participación de personas de diferentes colectivos dentro de la comunidad (ver listas de participación).

### *2.4.2 Espacios inclusivos*

Estas actividades también posicionan a la UTEPDA y a los proyectos como espacios incluyentes, pues vinculan a los diferentes actores impactados, desarrollando actividades de colaboración efectivas que puedan ser valoradas por las comunidades. Donde para la Unidad, la participación de las mujeres, y personas mayores o con algunas condiciones especiales, vulnerables es de suma importancia su inclusión y participación.

### *2.4.3 Espacios participativos y de co-supervisión*

Favorecen la participación de estos mismos actores en la definición de mecanismos de supervisión, verificación y evaluación directa de impactos identificados durante las visitas de supervisión ambiental y social. Esta mirada conjunta de las acciones ayuda a una mejor planificación de las intervenciones, desarrollo, evaluación y cierre del proceso de rehabilitación de caminos.

### *2.4.4 Enfoque de género*

Se enfatizó durante toda la actividad la importancia del papel que juegan las mujeres en los PDA, en la producción agrícola, durante la supervisión de las actividades de rehabilitación de caminos, en los espacios de discusión y de toma de decisiones. Se les invitó a que se asocien, a que participen y entiendan el valor de sus voces dentro del Programa. Recordamos que la participación de la mujer se ha diversificado y que es un compromiso internacional y gubernamental el hecho de que puedan estar presentes en este tipo de actividad. Se reconoció que tanto hombres como mujeres tienen un papel importante y relevante en los Proyectos de Desarrollo Agroforestal (PDA), de manera general, y en el proceso de rehabilitación de caminos, de manera específica. Aprovechamos esta oportunidad y le orientamos sobre el proceso de titulación que se está desarrollando actualmente.

### *2.4.5 Empoderamiento de las comunidades y poblaciones vulnerables*

En la actividad se hizo énfasis en que los PDA son espacios que pertenecen a las comunidades. Se comentó que la principal preocupación del proyecto no es “ayudar” sino, brindar herramientas útiles para la producción de los rubros agrícolas a cada comunidad y modificar conductas de producción que degradan la tierra. Se les enfatizó en la actividad que el Programa trabaja en zonas vulnerables con altos niveles de degradación de la tierra y pobreza rural; que se busca el apoyo de las comunidades y que el objetivo de esa actividad radica en socializar con ellos y conocer sus opiniones.

### **III. DESARROLLO DEL EVENTO**

Las actividades iniciaron con la descripción del contenido que se compartiría con cada uno de los comunitarios sensibilizados. A su vez la presentación se dividió en varios aspectos principales;

#### **Aspectos sociales:**

- Comités locales y sus beneficios en las comunidades
- Objetivos del del mecanismo de atención a quejas de la UTEPDA
- Objetivo del Plan de Relacionamiento y Participación Comunitaria.
- Diferencia entre quejas, reclamos y sugerencias
- Actores y funciones la implementación del mecanismo
- Como completar el formulario de recepción de quejas, reclamos y sugerencias
- Manejo de conflictos
- Caso práctico - Utilizar formulario incluido en material de apoyo

#### **3.1 Niveles de participación**

La participación de las personas en las actividades se realizó con una metodología participativa, con la finalidad de que los comunitarios expusieran sus experiencias. A este enfoque se le suma un esquema de suministro de información. Donde detallamos los aspectos sociales de interés en el PRPC Y MAQ.

Los talleres fomentaron la participación horizontal de los presentes, en el sentido de que se generó un espacio de debate, se les exhorto a la utilización del MAQ para comentar cualquier impresión sobre las actividades del proyecto. Nuevamente fueron suministrados los canales de contacto del MAQ para que nos expresen sus dudas, comentarios, reclamos y quejas. Fue muy exitoso este espacio porque se creó un momento de retroalimentación muy efectivo para seguimiento.

Este espacio sirvió para:

- Asegurar que la comunicación entre UTEPDA y los impactados por el proyecto.
- Aumentar el interés de las personas en el Programa y sus componentes.
- Recopilar información directa sobre las impresiones de las personas acerca de los caminos rehabilitados y sus opiniones sobre el Proyecto de Desarrollo Agroforestal (PDA).
- Se recibieron sugerencias de los comunitarios.
- Sensibilizar y motivar a las comunidades respecto de las actividades, al igual que recopilar las inquietudes y sugerencias de los asistentes.
- Orientar a los comunitarios sobre los trabajos de mantenimiento y adecuación para que perduren los caminos.
- Activar los grupos de mujeres y hombres valientes que forman parte de las estructuras de los comités locales.

### **3.2 Identificación de Actores**

En el listado de participación se recogieron e identificaron a los participantes y su posición dentro de los proyectos. Estuvieron presentes en la actividad beneficiarios, no beneficiarios, técnicos, facilitadores, personas pertenecientes a las asociaciones de productores, asociaciones de mujeres, cooperativas, coordinador local, Miembros del Comité Local, representantes de la supervisión de obras, el ing. Residente de obras y representantes de la empresa contratista, entre otros.

### **3.3 Justificación**

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cuidando de que las personas que se encuentran bajo la influencia de las actividades del Programa de Desarrollo Agroforestal estén informadas de las actividades que se realizan, y de acuerdo con su Política de Salvaguardas OP-102 sobre acceso a la información.

## Preguntas, comentarios y quejas:

Socialización con los comunitarios de Paraíso, Los Patos y Ciénega.

### Preguntas

- **¿Cómo solicitamos que las brigadas limpien los caminos?**

Por: **Alexis Matos**

R: El objetivo de las brigadas en el proyecto, no es la mantener los caminos limpios. Este es uno de los temas que hemos tratado hoy, con los comités locales. El seguimiento y empoderamiento de las comunidades para mantener la limpieza en los caminos rehabilitados por la UTEPDA.

- **Pregunta por el camino Los Blancos, explica que necesita limpieza.**

R: Se les indico hacer la solicitud formal vía el coordinador local del PDA para que sea trabajado con los equipos amarillos de la UTEPDA.

### Comentarios

- "Necesitamos que se construya la carretera el Rancho marco de paraíso, ya que está intransitable".

**Por: Evangelino Félix Polanco.**

- "Nos sentimos agradecidos por los caminos que nos han rehabilitado y dentro de lo posible queremos que sean agregados más caminos para poder sacar nuestros productos y que estos no se nos dañen en la propiedad".

**Por: Frank Carrasco**

- "Le pedimos al ingeniero que pase por los caminos, ya que hay algunos que están intransitables".

**Por: Victor Batista Félix**

- "Necesitamos sean rehabilitado el camino que faltan en los patos".

**Por: Leonardo de la Cruz**

"Solicitamos al ingeniero que nos facilite los equipos amarillos para rehabilitar el camino, que si es posible reúnan para el combustible del Equipo".

**Por: Leonardo de la Cruz**

## Quejas

- **Los beneficiarios presentaron que necesitan que se le rehabilite el camino de Los Patos, el cual esta intransitable, dijeron que el Zona de Ciénaga, hay un burdo de la Compañía Constructora ECOM.**

**Por: Elias Antonio Feliz**

R: Se les comento de deben acercarse al coordinador del PDA para solicitar los equipos amarillos, ya que el contrato con la compañía ECOM, tiene los caminos a rehabilitar contratados y establecidos.

- **Se queja porque está en espera que el técnico le entregue platas y suba a su parécela que lo está esperado hace más de dos meses.**

R: El técnico acordó con el señor pasar esa misma semana, además le comento que ellos se reúnen todos los martes en las oficinas de la UTEPDA, que si no lo comunicaba al teléfono podía pasar por ahí.

- **Los ingenieros hicieron parte de los caminos, solo le tiraron la primera parte del material, los cuales se están dañado muy rápido.**

**Por: Elias Antonio Feliz**

R: Se les explico que los caminos rehabilitados por la UTEPDA son sin asfalto, con cunetas de tierra y material granulado, con alcantarillas y badenes para el paso de las aguas.

## Solicitud

N/A

## Socialización con los comunitarios de Polo.

## Preguntas

N/A

## Comentarios

"Nos gustaría que siga la construcción de más caminos porque sin estos, nuestros productos no los podemos sacar para venderlos"

Por: **Arnaldo Ferreras**

"Los ingenieros hicieron parte de los caminos, solo le tiraron la primera parte del material, lo cual se está dañado muy rápido".

Por: **Manuel feliz cuevas**

"Sugerimos sean incluidas las brigadas porque a través de las brigadas los caminos están mejores condiciones".

Por: **Moisés David Batista**

"Hay que socializar con las comunidades para concientizarles sobre el daño que causan a los caminos cuando no se limpian".

Por: **Andres Cuevas**

"Los comunitarios queremos se sigan la construcción de los caminos esta comunidad".

Por: **Soilo Medrano**

## Quejas

**Q: Le solicitamos que sean rehabilitados los caminos, Ruperto de Polo, La Malanga de Polo, Los Lirios, Los Charquinos y Mata de Maíz. Lo cual ellos dicen que están intransitables.**

Por: **ALEJADRO FERRERA**

R: Estos caminos no están dentro del préstamo con el BID, por lo que la UTEPDA, No dispone de presupuestos para rehabilitar los mismos. Si les sugerimos organizarse con el comité local y vía el coordinador local de la UTEPDA, en Barahona gestionar los equipos amarillos.

**Q: Solicitamos que nos entreguen Agroinsumos ya que hace más de un año que son se entrega en esta comunidad.**

Por: **JUAQUIN ALCATARA**

R: Al señor Joaquín se le entrego abono granulado a principios de octubre 2023.

## Solicitud

S: Solicita sea tomada en cuenta para poder obtener el incentivo económico.

Por: **Dianni Abrahan**

#### 4.1 Análisis de la Información

Las actividades de socialización con las comunidades visitadas cumplieron con sus objetivos. Siendo de gran valor y de provecho para estos comunitarios. Asistieron un número importante de los convocados, y abordamos los temas que se habían estimado para la socialización.

Debajo se detalla la cantidad de personas que participaron de la actividad.

<b>Tabla 2: Cantidad de personas convocadas versus cantidad de personas participantes</b>		
Comunidad	Cantidad de personas convocadas	Cantidad de personas participantes
<b>Polo</b>	60	45
<b>Paraíso</b>	60	51

*Fuente: Elaboración propia con estimaciones de la metodología de trabajo y de listados de participantes de las actividades, septiembre 20 y 21 del 2023.*

Por otro lado, debajo una tabla con la participación de comunitarios, desagregados por sexo y por su condición de no identificados:

<b>Tabla 3: Participación desagregadas por sexo y no identificados</b>				
Comunidad	Hombres	Mujeres	No identificados	Sumatoria total de participantes
<b>Total, participantes Polo</b>	44	1	0	45
<b>Total, participantes Paraíso</b>	49	2	0	51
<b>Total, general</b>				96

*Fuente: Elaboración propia con listados de participantes de la actividad, septiembre 2023*

#### 4.2 Lecciones Aprendidas

- Se deben realizar posteriores encuentros con los comunitarios para socializar los avances del proyecto en la zona y los próximos pasos a seguir.
- Contar con el apoyo de los facilitadores para todas las actividades de este tipo. Su

colaboración reduce bastante el tiempo del montaje de los equipos y el registro de los participantes.

- La previsión de medidas alternativas para difundir las informaciones que se pretenden compartir, en caso de surgir cualquier eventualidad tecnológica, deben ser definidas previo a las actividades de socialización.
- Coordinar para una próxima actividad que se integren más los comunitarios pertenecientes a los comités locales, pues solo se integran algunos miembros.
- Realizar jornadas de trabajo y /o socializaciones en horas de la tarde, con el objetivo de que haya una mayor participación de las comunitarias.
- Se debe elaborar un listado de participantes única y exclusivamente para las mujeres, antes de la realización de los talleres, con la finalidad de asegurar su asistencia dentro de las actividades de socialización a través de invitaciones específicas.

#### **4.3 Aspectos Nuevos de la Socialización**

- Contamos con la participación y apoyo de los técnicos agrícolas, quienes gozan de confianza y credibilidad ante las comunidades sensibilizadas.
- Se remitieron invitaciones a los comunitarios y comunitarias por escrito, con un breve esbozo de lo que estaría tratando el taller, enfatizando como uno de nuestros objetivos el reforzamiento de los comités locales y del papel de las mujeres en los proyectos.
- La participación y apoyo del Coordinador de Caminos del PDA Barahona, y además nos acompañó el ing. Residente del lote VI. Por lo que en se logró responder las inquietudes de los participantes respecto a los tramos que están en ejecución.

#### **IV. Resultados y Conclusiones**

Los líderes comunitarios agradecieron a una sola voz la iniciativa que siempre ha desarrollado la Unidad de conversar y compartir con la comunidad. Expresaron de manera muy emotiva las ventajas que este proyecto ha llevado a los municipios de Barahona.

Verdaderamente han comprendido y han vivido las ventajas que llega con la rehabilitación de caminos en estas comunidades, para estos agricultores es bendición poder sacar sus producciones de sus predios de una manera cómoda, segura, lo que les ha permitido el fácil acceso a los mercados. Así mismo aplaudieron la iniciativa del gobierno dominicano, a través de la UTEPDA, para la titulación de sus terrenos, el apoyo técnico que siempre ha estado presente y la entrega de plantas e insumos.

Por esto con alegría, y entusiasmo asistieron los comunitarios a las actividades, que como explicamos en principio del informe, se celebraron los días 20 y 21 de septiembre 2023. Los encuentros con el objetivo de socializar con la comunidad, sus líderes, comités locales, asociaciones los aspectos relevantes del plan de Relacionamiento y Participación Comunitaria que implementa la UTEPDA.

Los comunitarios se mostraron muy agradecidos con los equipos de trabajo, Algunos presentaron quejas y solicitudes que se le buscaron respuestas y gestiones desde la misma actividad. solicitando que estos puedan seguir en las zonas y trabajar nuevos tramos de caminos para rehabilitar, ya que expresan necesitan.

Por la parte de UTEPDA, la presencia del coordinador del PDA Barahona Caros Manuel Feliz, así como técnicos agrícolas, El encargado Forestal Jose Moreta y facilitadores. De la sede central estuvieron: Danelki Mejía, Analista del MAQ y las Especialistas Social Maydri Medina.

Los participantes mostraron mucho interés al recibir las informaciones y durante toda la socialización pudimos contar con el apoyo e interés de los comunitarios que fueron convocados. Se evidencia en las imágenes que sustentan este informe, los comunitarios se mostraron receptivos y atentos a las informaciones expuestas.

Lo más importante de estos eventos es que los comunitarios, contratistas, personal de UTEPDA, líderes, comités locales, pueden preguntar y recibir retroalimentación. Es de gran valor que las comunidades puedan hacer sus preguntas y comentarios y al igual que en otros proyectos los sensibilizados se mostraron sumamente interesados en reclamar nuevos tramos de caminos, con nuestra recomendación de que soliciten la intervención de los equipos del proyecto, a través de los comités y los coordinadores locales de la UTEPDA. La socialización favorece el compromiso del Programa y la rendición de cuentas sobre las actividades que se están realizando en los Proyectos, lo que genera la confianza de los participantes en opinar y hacer sugerencias oportunas.

## **V. ANEXOS**

- a) Invitación a socialización
- b) Presentación de socialización.
- c) Listado de asistencia de las socializaciones.
- d) Memoria fotográfica



## *Gobierno de la República Dominicana*

Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo  
Agroforestal

### **Invitación**

Se le invita al Sr: \_\_\_\_\_

A participar del “**Taller de socialización**”, llevados a cabo por la **Unidad Técnica Ejecutora de Proyecto de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA)**, con el apoyo del **Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**. La finalidad de esta socialización es informar a las comunidades sobre los procesos ejecutados por la unidad. Queremos *reforzar con esta invitación el papel de los Comités Locales* como entes de consulta y *potenciar la participación de las mujeres* y el *empoderamiento de la Comunidad*, dar a conocer los procesos de gestión de quejas y resolución de conflictos. Además de su papel para seguimiento y mantenimiento a los caminos interparcelarios.

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

**Maydri Medina**

Especialista Social

# presentación compartida durante las socializaciones



## Contenido

- Comités locales y sus beneficios en las comunidades
- Objetivos del mecanismo de atención a quejas de la UTEPDA
- Objetivo del Plan de Relacionamiento y Participación Comunitaria.
- Diferencia entre quejas, reclamos y sugerencias
- Actores y funciones la implementación del mecanismo
- Como completar el formulario de recepción de quejas, reclamos y sugerencias
- Manejo de conflictos
- Caso práctico - Utilizar formulario incluido en material de apoyo



## Comités Locales.

### Comités locales y sus beneficios en las comunidades.

Un comité local es el órgano de representación ciudadana con que cuenta cada comunidad. Su función es representar los intereses colectivos de los y las habitantes ante las diversas autoridades.

Los comités locales se encargarán, entre otras cosas, de integrar, analizar y promover las soluciones a las demandas de las y los comunitarios.

**Beneficios para las comunidades:** Les garantiza a los beneficiarios/as, organización y protección con los intereses comunes. Logrando de manera organizada los objetivos de las comunidades y los objetivos de manera personales.



## Integrantes de los Comités Locales.

- ❑ Presidente o Coordinador
- ❑ Secretario de Organización
- ❑ Secretario de Actas y Correspondencias
- ❑ Secretario de Finanzas
- ❑ Secretario de Quejas y Conflictos
- ❑ Un Primer Vocal
- ❑ Un Segundo Vocal
- ❑ Enlace del UTEPDA
- ❑ 5 Miembros

## Mecanismo Atención a Quejas

El propósito de este mecanismo es el de resolver los problemas de degradación de las cuencas hidrográficas y de la pobreza rural en áreas estratégicas del sur y oeste del país.

La Unidad Técnica Ejecutora de Proyectos de Desarrollo Agroforestal (UTEPDA) ejecuta acciones orientadas a mejorar la productividad y la sostenibilidad ambiental de los pequeños agricultores y restaurar las tierras degradadas. Las focalizaciones de estas acciones se concentran en 7 comunidades seleccionadas para ello Las Cañitas, Bahoruco, Independencia, Barahona, Sabaneta, Los Frios y Hondo Valle-Juan Santiago.

# Objetivo



- **Formalizar** las quejas y reclamaciones de tipo técnica, social, económica y ambiental que la comunidad considere que atentan contra sus derechos fundamentales y/o contra cualquier acuerdo que ésta haya establecido con UTEPDA y/o con las empresas contratistas del proyecto.
- **Garantizar** un clima de armonía en las relaciones sociales, laborales e institucionales que la comunidad haya establecido o establezca con UTEPDA y con las empresas contratistas, durante todo el ciclo de ejecución y operación del proyecto.
- **Mejorar** la calidad de la oferta de paquetes agroforestales, titulación de tierras y de los caminos inter parcelarios a rehabilitar la eficiencia en las respuestas preventivas, correctivas y de mejora continua que demanda la ciudadanía, a partir del conocimiento de las inquietudes de los beneficiarios, los servidores públicos y la comunidad.

# Objetivos del MAQ

<p>Establecer las modalidades de participación de las comunidades beneficiadas/afectadas en los encuentros de consultas públicas y divulgación de los proyectos, especialmente las de las mujeres y grupos vulnerables, así como los mecanismos por los cuales se les proporcionarán los medios necesarios para su asistencia a ellos.</p>	<p>Transparentar la gestión social y ambiental de los proyectos a ejecutar y en ejecución, informando a las comunidades beneficiadas/afectadas sobre sus alcances y formalizando con ellas compromisos de concertación y seguimiento de los mismos</p>
<p>Establecer un mecanismo de atención quejas de las comunidades afectadas, con su correspondiente protocolo de respuestas apropiadas a las solicitudes en los tiempos y formas acordados entre éstas y las entidades gubernamentales involucradas en los proyectos.</p>	<p>Proporcionar a las comunidades y a los Comités Locales, lineamientos de sostenibilidad de las obras del Programa, así como de su sostenibilidad institucional y de la participación comunitaria</p>

# Principios del MAQ

<p><b>Transparencia</b> en las modalidades de gestión ambiental y social de proyectos públicos;</p>	<p><b>Participación</b> de las comunidades beneficiadas/afectadas en la toma de decisiones respecto al diseño de los proyectos, y en la evaluación y monitoreo de las acciones en la fase de rehabilitación y operación;</p>	<p><b>Inclusión de las mujeres y grupos vulnerables</b> en todo el proceso de prediseño, rehabilitación y operación de las obras del programa, así como en los beneficios que ello genere;</p>
<p><b>Concertación</b> formalizada entre los actores involucrados que tienen intereses en el proyecto de los compromisos que asumirá cada uno de ellos en sus distintas fases;</p>	<p><b>Derecho a la queja</b> por parte de las comunidades afectadas sobre acciones realizadas por el organismo promotor y/o los contratistas/subcontratistas que afecten su calidad de vida, sus medios de subsistencia, y/o su medio ambiente;</p>	<p><b>Respeto</b> al marco legal nacional, y a los compromisos internacionales asumidos por el Gobierno Dominicano en materia de buenas prácticas sociales y ambientales</p>



# Quejas, reclamos, sugerencias

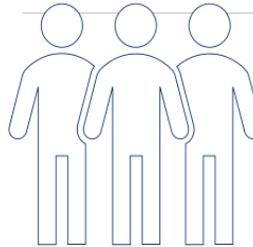
## Sugerencias



### Ejemplo

- Deberían verificar la cosecha de este año
- Les recomiendo/aconsejo/sugiero instalar un sistema de riego

## Quejas



### Ejemplo

- Las bombas manuales para la aplicación de agroquímicos no funcionan.
- Nuestros técnicos tienen escasez de equipos de protección personal (EPPs) para las actividades que realizan en campo.

# Reclamo

## Ejemplo

- No nos han entregado las plantas de acuerdo a lo establecido en el cronograma del proyecto.
- No he recibido agroinsumos en los últimos 6 meses

Decepción || Preocupación  
Desagrado || Disgusto || Inquietud

# Quejas, reclamos, sugerencias

- **Sugerencia:** Petición que realiza una persona para el mejoramiento de un servicio público acordado previamente.
- **Queja:** Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.
- **Reclamo:** Exigencia, petición o demanda de un resarcimiento de cualquier índole, por parte de una persona, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un acuerdo previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.

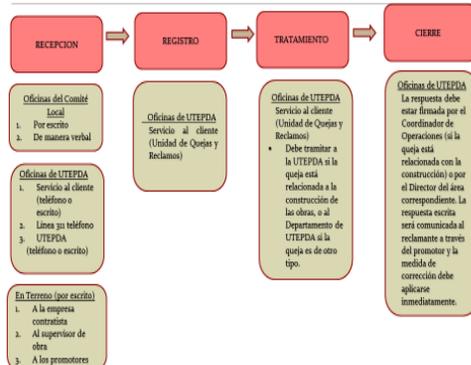
## Números de contacto para las quejas

Teléfono: 829-935-2566  
Ext: 218, 201, 205, 214

WhatsApp: 829-452-4978

Correo electrónico: MAQ@utepda@utepda.gob.do

## Proceso de recepción, registro, tratamiento y cierre del MAQ de UTEPDA



## Tiempo de respuestas

- Treinta (30) días para dar respuesta a la queja.
- Treinta (30) días para atender reclamos.
- Treinta (30) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes



## Tiempo derechos de petición

- Derechos de Petición de Interés Particular o General, 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de Información: 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de Consulta: 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derecho de Certificación de Expediente: 3 días hábiles siguientes a la fecha de radicación



## Importante!!

Todas las decisiones y acciones tomadas relativas a los **reclamos recibidos** **deben registrarse!!**

La Unidad de Quejas y Reclamaciones debe continuar el **seguimiento al progreso del reclamo** hasta que todas opciones de **recursos internos como externos hayan sido agotadas**, o hasta **que quien reclama haya quedado satisfecho**



### Unidad de Quejas y Reclamaciones

Es la dependencia encargada del proceso; por lo tanto, debe establecer los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas, destinando para ello los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran

#### Oficina Asesora Jurídica

Conforme a sus funciones, debe establecer mecanismos y estrategias para controlar que los derechos de petición se respondan dentro de los términos de ley; además de apoyar las diferentes dependencias en brindar el respectivo apoyo jurídico; en el caso que se requiera.

- **Oficina de Control Interno**

Le compete velar porque se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas.

- **Oficina de Control Interno Disciplinario.**

Debe abrir las respectivas investigaciones cuando las peticiones, quejas y reclamos; así lo ameriten.

### Dirección de Proyectos

Esta Dirección debe incorporar en sus revisiones de avance del proyecto el resultado de los análisis de las peticiones, quejas y reclamos que presenten las comunidades y con su capacidad decisoria propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora; proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces. Por otra parte, velará porque se realice la labor de análisis de la información, cuyos resultados deben ser reportados en los instrumentos que se definan para tal fin, los cinco (5) primeros días de cada mes y presentar los consolidados a la revisión de la misma

### Plan de Participación Comunitaria (PRPC)

- Promover la participación comunitaria y brindar las respuestas requeridas para identificar y mitigar los impactos potenciales en receptores ambientales y en los valores/comportamientos sociales durante las distintas fases del Programa.
- Monitorear el desempeño de los actores involucrados y los compromisos asumidos por los mismos con criterios e indicadores definidos para tales propósitos.
- Reorientar las acciones correctivas apropiadas en caso de que se produzca un impacto no deseado y/o no previsto.



# Implementación del PRPC y MAQ

Responsables de la implementación del plan de participación comunitaria y el mecanismo de atención a quejas:

- UTEPDA - Velar porque el cumplimiento de las acciones requeridas para el proyecto.
- Los Supervisores y Contratistas/Subcontratistas - son los responsables de velar por el cumplimiento de los protocolos de trabajo ambiental y social acordados con la comunidad durante la fase de construcción de las obras de los caminos vecinales e inter parcelarios a rehabilitar.
- Los Comités Locales - son los responsables de la articulación entre la UTEPDA/MOPC y las comunidades en los procesos de implementación, evaluación y monitoreo del PRPC y MAQ.



## Manejo de conflictos



# Conflictos --- Desacuerdos

## Manejos

- ❑ Planificación
- ❑ Comunicación
- ❑ Gestión o manejo de coordinación
- ❑ Gestión de recursos
- ❑ Compromiso (os)
- ❑ Empoderamiento



PROGRAMA DE DESARROLLO AGROFORESTAL SOSTENIBLE UTEPDA/BID/MOPC  
PRESTAMO BID No. 4553 OC/DR  
COMPONENTE I

### MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Esta ficha es válida para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias que presente cualquier persona de la comunidad, durante la ejecución del COMPONENTE I del Programa.

Formulario MP		
Fecha	Hora	
Provincia	Municipio	
Comunidad		
1. Marcar con una (X) la opción que se desea presentar		
Queja	Reclamación	Sugerencia
2. Marcar con una (X) el mecanismo por el cual se realiza la solicitud		
Vía Telefónica	A través del Comité Local	Por correo electrónico
A través de la página web	A través de un Técnico	A través del contratista
En la Oficina Central de UTEPDA	Otra (Especifique)	
3. Datos de la persona que reporta (Opcional)		
Nombres		
Apellidos		
MP Telefónica	Correo electrónico	

## Formulario de recepción de quejas, reclamos y sugerencias

Formulario de registro.

4. Marcar con una (X) el tipo de vinculación que tiene con el Programa

Beneficiario del Programa	Miembro de la Comunidad	Miembro del Comité Local
Técnico	Coordinador	Para técnico
Otro (Especifique)	Burgués	

5. ¿Cuál es la Queja, Reclamación o Sugerencia que quiere presentar?

\* Queja: "Es expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de las autoridades públicas o de particulares que afecta o puede afectar a los intereses".  
\* Reclamación: "Exposición por escrito o oralmente de un inconveniente que requiere acción, por parte de una persona, invitando a su solución por interposición de recursos de un eventual procedimiento administrativo, judicial o no regulado por la ley".  
\* Sugerencia: "Solicitud que realiza una persona para el mejoramiento de un servicio público suministrado por el proveedor".

6. ¿Presenta algún documento como prueba de la Queja, Reclamación o Sugerencia?  SI  NO

En caso de que lo presente es: ¿Qué tipo de Documento presenta?

Vouchers	Fotos	Video
Audio	Documentos	Carta
Otro (Especifique)		

7. Clasificación de la Queja, Reclamación o Sugerencia

Gravedad de la Queja	Normal (Baja Prioridad)
Urgencia Prioritaria	Emergencia (Alta prioridad)

8. Tiempo máximo de respuesta que se le dará a su Solicitud según la Clasificación de la Queja

Fecha de Inicio: 05 días	Normal: 75 días
Urgencia: 20 días	Emergencia: 7 días

9. Unidad Ejecutora a la cual UTEPDA puede dirigirse para conocer el avance del trabajo de su Solicitud

Oficina de Coordinación	Oficina de Supervisión
Servicio Social y Ambiental	Otra (Especifique)

10. Datos de la persona que recibió la Solicitud

Nombres y Apellidos	Cargo
MP Telefónica	

11. FIRMAS DE CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN

Solicitante	
Miembro Comité Local	
Receptor de la Solicitud	

12. Para COMPLETAR por parte de la Unidad de Coordinación de la UTEPDA

Recibido por:	Fecha Recepción:
Revisado por:	Fecha Revisión:
Solicitud Resueltos	Fecha Respuesta:



Link para  
descargar  
el  
formulario  
en línea

<https://mega.nz/file/v8hkha0J#Wy2TOLEixRMJMF0GinqW6AvQ29AEz8SwyhTXHQxy9k>

Caso práctico

COMPLETAR EL FORMULARIO  
DE RECEPCIÓN DE QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Gracias!!

RELACIONAMIENTO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIOS

# Listado de asistencia a las socializaciones



UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS  
DE DESARROLLO AGROFORESTAL

Actividad: Socialización con la Com. Local Lugar: Paraiso Fecha: 21/09/23

NO	NOMBRE	Dirección	CARGO	TELÉFONO
1	Luis A. Carrasco S.	Los Blancos	Facilitador	[REDACTED]
2	Alexandro FELIZ F	Paraiso		[REDACTED]
3	Ely MARRERO	PARAISO	+ +	[REDACTED]
4	Ramón Melina	Paraiso	1 x 1	[REDACTED]
5	Domingo Ochoa	080-00057 paraiso.		[REDACTED]
6	EI			[REDACTED]
7	Pedro Leopoldo	402-34353-787		[REDACTED]
8	BIANCA SELENA M	PARAISO	TÉCNICO	[REDACTED]
9	Luis Amelvis Romirez	BATONOG	Coordinador	[REDACTED]
10	Luis A. Elly Elly	11	11	[REDACTED]
11	Carlota S. S.			[REDACTED]
12	Fabio Felimaina	CHOME -44		[REDACTED]
13	Franca Carroza	Mel Ha 71	Harbom	[REDACTED]
14	FOC 224 08 00	106638299702226		[REDACTED]
15	OB MRSQUEVAS			[REDACTED]

ANA Suliacosta 0800006857-0 - OBispo Carrasco - Café Los Agrios

UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS  
DE DESARROLLO AGROFORESTAL

Actividad Sociogracia con la gente local Lugar: Paraiso Fecha: 21/09/2023

NO	NOMBRE	Dirección	CARGO	TELÉFONO
1	José mariano una guerra	San Rafael		
2	Barrón Alberto mator M	Paraiso		
3	José ANIBAL F Acosta	PARAISO		
4	miguel piñ Feliz	Paraiso		
5	Smelany acosta			
6	Daniel H. Abona	Paraiso		
7	Elias Anthonio Feliza			
8	EVANGELITO KELI			
9	Wahines amato	Los Cahabos		
10	Esposito	Los Cahabos		
11	Luis acosta mator			
12	Luis acosta			
13	Jorge Luis Acosta Feliz			
14	Santa Ana			
15	Cesar	889-703-32/10/05		

UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS  
DE DESARROLLO AGROFORESTAL

Actividad Sociogracia con gente local Lugar: Paraiso Fecha: 21/09/2023

NO	NOMBRE	Dirección	CARGO	TELÉFONO
1	Raúl Guzmán	San Rafael	COOPASURO-Rues.	
2	Budy Alexy Perez	Paraiso		
3	Francisco Ortiz feliz	San Rafael		
4	Rudy Medina	Paraiso	GO O	
5	Nelson Feliz Panto	Barrio Nuevo		
6				
7				
8				

UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS  
DE DESARROLLO AGROFORESTAL

Actividad Comités Locales Lugar: Palo Fecha: 20/9/2023

NO	NOMBRE	Dirección	CARGO	TELÉFONO
1	Amaury C.F	Palo	Facilitadora	[REDACTED]
2	Victor J. Batista Feliz	Palo	Promotor Social	[REDACTED]
3	Matilda Ferrer (Papa)	Palo	Facilitadora	[REDACTED]
4	Bianca Jiménez Feliz	Palo	Facilitadora	[REDACTED]
5	Moisés de Espinosa	Palo	Facilitador	[REDACTED]
6	Ygor Alcantara	Palo		[REDACTED]
7	Dwainy Abraham	Palo	Beneficiario	[REDACTED]
8	Yuri Orielson Bata	Palo	Viverista	[REDACTED]
9	Samuel Félix Cuevas	Palo	Comunitario	[REDACTED]
10				

UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS  
DE DESARROLLO AGROFORESTAL

Actividad Comité Locales Lugar: Palo Fecha: 20/9/2023

NO	NOMBRE	Dirección	CARGO	TELÉFONO
1	Solotiel Cuevas Mediano	C/P B. Nuevo Amanecer	Agricultor	[REDACTED]
2	Alejandro Jimenez	Palo	Pres. COP	[REDACTED]
3	Nianda Reyes Feliz	" "	Beneficiario	[REDACTED]
4	Albida Cuevas Borja	" "	" "	[REDACTED]
5	Francis Felipe Jimenez	" "	Miembro	[REDACTED]
6	Donal Volante	" "	" "	[REDACTED]
7	José Luis Alcantara	" "	Beneficiario	[REDACTED]
8	Carlos Pardo Hotal	" "	Agricultor	[REDACTED]
9	Dwainy Manuel Medina	" "	Beneficiario	[REDACTED]
10	Bibiana Gomez Felix	" "	" "	[REDACTED]
11	Maribel Vargas Feliz	" "	" "	[REDACTED]
12	Francisco Reyes Jimenez	" "	Beneficiario	[REDACTED]
13	Yvanka Feliz	" "	" "	[REDACTED]
14	Rafael Miguel de	" "	" "	[REDACTED]
15	Rafael Reyes Cuevas	" "	" "	[REDACTED]

UNIDAD TÉCNICA EJECUTORA DE PROYECTOS  
DE DESARROLLO AGROFORESTAL

Actividad: Comité Locales Lugar: Palo Fecha: 20/9/2023

NO	NOMBRE	Dirección	CARGO	TELÉFONO
1	Manuel de Jesus C.	Palo	Invitado	[REDACTED]
2	William Pina Roca	" "	" "	[REDACTED]
3	Juan M. Ledezma Felix	Palo	Orientador Local Palo	[REDACTED]
4	Juan Antonio Felix	San Juan Palo	Procurador Local A. Felix	[REDACTED]
5	JOSE CARLOS F.	La KV	-	[REDACTED]
6	Manuel batista encarnacion	Calle Nueva	Medio ambiente	[REDACTED]
7	Moises David Batista	PALO	-	[REDACTED]
8	Melvin Ernesto Felix Monte	PALO	Procurador - Medio	[REDACTED]
9	Rafael Felix Pizarro	PALO	Procurador Medio Ambiente	[REDACTED]
10	Jose Felix	PALO	X	[REDACTED]
11	Andre Cuevas	Palo		[REDACTED]
12	Rafael Felix	Palo		[REDACTED]
13	Sorena Ferrera	Palo		[REDACTED]
14	M. Mario Melera			[REDACTED]
15	Soilo Luomas Medrano	Palo		[REDACTED]

# Memoria fotográfica

## Comunidad de Polo





## Comunidad de Paraíso





