



## Ayuntamiento de Moca

*Pasión por un pueblo!*

Moca, provincia Espaillat  
28 de junio del 2022

RNC: 4-06-00010-9

**Lic. Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública  
Santo Domingo, Rep. Dom.  
Su despacho

Distinguido Ministro:

Muy cortésmente, tenemos a bien dirigirnos a usted, en ocasión de presentarle el primer informe de nuestro Plan de Mejora Institucional CAF, correspondiente al año 2022. En el cual remitimos los avances de las acciones de mejoras que hemos realizado hasta la fecha. Correspondiente al indicador 1.01 Plan de Mejora CAF de Recursos Humanos, adjuntamos las siguientes evidencias:

1. **Para el Criterio #1 de Liderazgo (1.2.3)** desarrollamos nuestro Plan Operativo Anual.
2. **Para el Criterio #3 de Personas (3.1.5)** implementamos los Incentivos por Rendimiento Laboral.
3. **Para el Criterio #4.5 de Gestionar la Tecnología (4.5)** se instauró correos institucionales para la comunicación interna y externa.
4. **Para el Criterio #4 Alianza y Recursos (4.2.7)** realizamos un documento tipo Carta Compromiso al Ciudadano.
5. **Para el Criterio #6 de Resultados (6.2.2)** se estableció un procedimiento para el seguimiento del Buzón de Sugerencia y se designó un responsable para tales fines.

Sin otro particular.

Atentamente,

  
**Lic. Vladimir Castillo**

Director De Dpto. Recursos Humanos



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25  
Tel.: 809-578-2374 · Fax: 809-578-3868  
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

 | @alcaldiamocard  | alcaldiamoca  | @alcaldiamocard  | ayuntamientomunicipaldemoca

**1. Criterio #1 de Liderazgo (1.2.3)  
desarrollamos nuestro Plan Operativo  
Anual.**

## **Reunión de seguimiento del Proceso de Elaboración del Plan Operativo Anual 2022 (POA), con la Alcaldía, OMPP y el Equipo Técnico del Ayuntamiento de Moca.**

### **MINUTA:**

**Fecha de Presentación:** 16/12/2021

**Hora de inicio:** 11:00 a.m.

**Hora de finalización:** 1:00 p.m.

**Lugar:** Salón Multiuso de Educación Municipal.

**Coordinación:** Oficina de Planificación y Programación.

**Tema Tratado:** Proceso Elaboración del Plan Operativo Anual 2022.

Siendo las 11: 00 a.m de la mañana del día 16/12/2021, se inicia la Continuación del proceso de elaboración del POA con la Alcaldía, la Oficina Municipal de Planificación y Programación (OMPP) y el Equipo Técnico del ayuntamiento,

A cargo del Lic. Mariano García (Encargado de la OMPP) estuvo tratar los temas de interés para la realización del POA, como la estructura de los ejes del PMD- Moca y los objetivos del proyecto. Con ellos, permitir a los demás integrantes una adecuada interpretación de este instrumento, para facilitar la ejecución de sus proyectos.

La intervención del Dr. Miguel Guarocuya Cabral y las demás intervenciones del equipo conformante aclararon puntos de gran interés para el POA.

La Lic. Bernarda Cruz (Encargada de Presupuesto) y el Lic. Mariano García (Encargado de la OMPP) llegaron a un acuerdo de reunirse de nuevo para tratar la coordinación del POA de acuerdo a la formulación del presupuesto municipal. Además, para dicha reunión se convocarán al Ing. Miguel Ángel Fernández (Planeamiento urbano) y el Ing. Junior Núñez (Obras públicas), afines de que sus proyectos se adecuen al presupuesto asignado a sus respectivas áreas.

En el cierre de la reunión el Lic. Mariano García, solicitó a todos los presentes prestar atención al levantamiento realizado para la detección de necesidades de los diferentes departamentos y dio las gracias por el apoyo recibido.

**Anexos: Fotos**





Ayuntamiento de Moca  
Pasión por un pueblo!

### Registro de Asistencia de Participantes



Mariano Pérez

Evento: Presentación y Socialización del Plan Operativo Anual 2023.

Fecha: 8/12/2022 - Hora: 9:00 AM a 12:00 PM Lugar: Sede de Asesoría

No.	Nombre(s) y Apellidos	Cédula	Cargo	Teléfono	Firma
1	Rafael Pina J	054-0088646-0	Encargado	809 3424555	
2	Melina Morales	054-0026940-2	Enc. de Reg. Civil	809 8653112	
3	Judith Aris Cruz	054-0099352-2	Enc. B. Laborales	809-361-0539	
4	Bernarda Pina	054-0059934-5	Enc. Presupuesto	829-773-7372	
5	Yiguel Amiel Fernández	054-0106573-4	Planificador Urbano	809-972-5170	
6	Waldo Colón B	054-0109310-8	Enc. Competos	829-638-2144	
7	François Rodríguez	402-290020-4	Enc. y asesores	829-741-5877	
8	KRAVIS FERRAÍNAS	054-0039728-1	SECRETARIA	809-451-2207	

9	Tr. abuelo arales	054-0022655-5	Suministros	809-387-9890	A.O
10	Travets Arales	054-00227700-6	Enc. de abalado	809-9256446	Travets Arales
11	Frank Garcia	054-0123346-4	Enc. transportacion	809-702-9465	Frank G.
12	Boji A. Jimel	054-00654900	Enc. Inspeccion G.	809-3342111	Boji Jimel
13	Eduy Ant. Osmarito Parra	054-0001544-1	Medio ambiente	809-507-1013	Eduy Osmarito P.
14	Federico Jimenez	053-0022198-2	Pol. Recreacion	809-761945	F.R.S.
15	Yolanda Jimenez	402-2462042-3	Imp. OAIM	809-836-4844	<del>Yolanda Jimenez</del>
16	NOLESENTRIK	054-0052906	Sec. Salud	825-88586	NOLESENTRIK
17	Sora Mares	084-0101412-0	Cuentas x pagar	809-762446	Sora M.
18	Yanilda Perez	054-0078971-4	Contabilidad	809-502-1634	Yanilda P.
9	Genieve Almonte	054-0087674-3	Genios financieros	809-915-3586	Genieve A.
10	Bernardo Encubillo	0540000574-9	Industria y Comercio	809-4433718	Bernardo E.

Morales J.





# Ayuntamiento de Moca

*Pasión por un pueblo!*

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2022

**Elaborado por:**  
**Oficina Municipal de Planificación y Programación, OMPP**  
**Moca**

**República Dominicana**  
**Diciembre, 2021**

## **Plan Operativo Anual 2022**

**Ayuntamiento de Moca**

**Calle Independencia esq. Antonio de la Maza**

**Moca, Provincia Espaillat**

**(809) 578-2374**

**Email: [alcaldiamocard@gmail.com](mailto:alcaldiamocard@gmail.com)**

**Coordinación para la Formulación del Plan:**

Oficina Municipal de Planificación y Programación, OMPP

**Encargado:**

Mariano de Jesús García Lizardo

**Secretaria:**

Diaskelma Pérez

**Equipo Colaborador:**

Miguel Ángel Fernández

Junior Núñez

Bernardo Caraballo

Bernarda Cruz

**Diciembre 2021**

**COMPOSICIÓN DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MOCA  
PERIODO 2020-2024**

<b>Alcaldía</b>	
<b>Miguel Guarocuya Cabral - Alcalde</b> <b>Gerlyn Martínez - Vicealcaldesa</b>	
<b>Concejo Municipal</b>	
<b>Luis Díaz - Presidente</b>	<b>Miriam Jiménez - Secretaria Municipal</b>
Pedro José García	Ramón Serafín Arroyo
Guillermo Francisco Ferreiras	Leocadio Antonio García Medina
Luis Manuel Díaz Perdomo	Inocencia Ramona Santos
Daysi Victoria Hilario	Idelkys María Félix Jiménez
Billy José Almánzar Rodríguez	Julián Sabas Rodríguez
Francis Acosta María	

## **Introducción**

El presente documento recoge el “Plan Operativo Anual, POA, 2022” del Ayuntamiento de Moca, instrumento de gestión preparado para concretar en acciones y prácticas específicas las Líneas Estratégicas y Objetivos de desarrollo territoriales, establecidos en el Plan Municipal de desarrollo, PMD, 2020-2024. El PMD, aprobado por el Honorable Concejo de Regidores en diciembre 2020, es el fruto de un proceso de socialización y consenso comunitario, que sirvió para recoger, procesar y sistematizar los problemas del territorio, y priorizarlos en correspondencia con la perspectiva de la comunidad municipal.

El Plan Operativo Anual, es un instrumento importante para la Gestión pues le permite y facilita la ejecución del PMD. Le posibilita la factibilidad de concretar sus líneas estratégicas y objetivas, asignando actividades, recursos, programación, tiempo y definiendo los resultados esperados.

El Plan Operativo Anual presenta las siguientes ventajas: Ayuda a colocar en la perspectiva correcta el análisis de la realidad municipal y el rol del ayuntamiento en su calidad de gobierno local, a dar coherencia al accionar de todas las áreas del ayuntamiento con el Plan Municipal de Desarrollo, a lograr la visión de desarrollo del municipio y el cumplimiento de la misión institucional del ayuntamiento. Además, el POA, permite reflejar los productos y actividades que las distintas áreas del ayuntamiento se proponen llevar a cabo durante el período de un (1) año, optimiza el uso de los recursos; facilita la toma de decisiones para el cumplimiento de lo programado, aporta coherencia a la formulación del Presupuesto Municipal, facilita la medición del impacto de la gestión municipal y mejora la credibilidad institucional y la transparencia.

Este Plan Operativo Anual –del ayuntamiento de Moca, 2022–, se construyó entendiéndose los criterios y las ventajas antes indicadas. El fundamento de sus proyectos lo constituye el Plan Municipal de Desarrollo, PMD, 2020-2024. El contenido del PMD, a su vez, resulta de la alineación dialogada de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el programa de gobierno local propuesto por el Dr. Miguel Guarocuya Cabral a la población.

La operatividad del PMD descansa en 177 actividades. Estas actividades son los medios para 33 proyectos que satisfacen 15 objetivos originados en 06 Líneas Estratégicas.

Este documento –POA ayuntamiento de Moca, 2022–, contempla 28 proyectos contextualizados en base a los proyectos del PMD 2020-2022, respondiendo siempre a sus objetivos y líneas estratégicas.

## **Contexto Territorial del Municipio**

El territorio del municipio de Moca abarca los distritos municipales de José Contreras, Juan López, Las Lagunas, Canca La Reyna, El Higüerito, Monte de La Jagua, La Ortega. Este municipio se localiza en la provincia de Espaillat, conformada por 5 municipios, que junto con Moca son: San Víctor, Cayetano Germosén, Jamao al Norte, Gaspar Hernández

Moca limita al norte, con los municipios Jamao al Norte y Gaspar Hernández; al este con el municipio de Salcedo (provincia Hermanas Mirabal); al sur con los municipios Cayetano Germosén y el Municipio de La Vega (provincia La Vega); y al oeste con los municipios San Víctor, Puñal, Licey y Tamboril, estos tres últimos de la provincia de Santiago.

## **Cédula de Moca**

- Capital de la provincia Espaillat
- Año en el que legalmente se le otorga derecho a tener ayuntamiento: 1855
- Extensión territorial: 252.25 km<sup>2</sup>.

## **Población actual:**

Según proyecciones de la ONE actualizadas al 2014, el Municipio de Moca (incluyendo el actual Municipio de San Víctor) tendría una población de 185,572 habitantes para el año 2020, lo cual representa un crecimiento de 3.09% con respecto a la población del año 2010. Al aplicar este mismo porcentaje a la población del municipio de Moca (sin incluir el municipio de San Víctor), para el año 2020 Moca tendría una población de 163,735 habitantes (Oficina Nacional de Estadística [ONE], 2015, como se citó en Ayuntamiento de Moca, 2021).

## **División político-administrativa del territorio:**

Un área central urbana, con 6 secciones rurales, 7 distritos municipales con sus núcleos urbanos y sus respectivas secciones: José Contreras (3 secciones), Juan López (4 secciones), Las Lagunas (2 secciones), Canca la Reyna (3 secciones), Higüerito (3 secciones), Monte de la Jagua (3 secciones), La Ortega (2 secciones).

## **Servicios públicos:**

En Moca tienen oficina, de cobertura provincial, casi todos los ministerios nacionales. El ayuntamiento es responsable de servicios fundamentales como el aseo y el ornato territorial.

El agua potable es responsabilidad de la Corporación de Agua y Alcantarillado, CORAAMOCA.

### **Educación:**

139 centros educativos (públicos y privados) de los niveles, Inicial, Primario y Secundario con 34,000 estudiantes (Año escolar 2021-2022). A nivel superior (2018) 3 extensiones universitarias con 4,953 estudiante. Un hito para Moca, en el orden de la educación, es la instalación de un centro regional del Instituto Tecnológico de las Américas, (ITLA), y del inicio de las operaciones de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, (UASD), este 2022.

### **Cultura:**

La identidad cultural del colectivo mocano lo define su relación con la tierra y la vocación por la libertad que resulta de esta relación. La agricultura tiene las características de ser un oficio noble y duro, dualidad que la faena transmite al ser humano, lo ennoblece, pero también le desarrolla un carácter que va desde la templanza hasta la temeridad que fraguan las inclemencias. Así, Moca, se registra como Villa Heroica.

Se puede afirmar que Moca es tierra de Cultivadores: De la Tierra y del Talento. Del talento, representado por artistas como, Aída Cartagena Portalatín, Guillo Pérez, Silvano Lora, Poncio Salcedo, Antonio Guadalupe, Cuto Estévez, Papa Molina, Elenita Santos, Camboy Estévez y Luis Ovalles.

### **Turismo:**

La vocación turística del territorio descansa en el turismo eco cultural e histórico.

Puertos y aeropuertos cercanos: El puerto más cercano está en el municipio de San Felipe de Puerto Plata. El aeropuerto más cercano está ubicado en el municipio limítrofe de Puñal (provincia Santiago) a 14 minutos del centro urbano.

### **Producción de bienes y servicios:**

El sector primario es fundamental. Es relevante la producción de plátanos (24% de la producción nacional), yuca, batata, vegetales, berenjena, aguacate, entre otras. La pecuaria también es un sector importante, 30% de los pollos que produce país, el 62% de la producción nacional de huevos, el 30% de la producción de cerdo.

## **Producción industrial y comercio:**

Por su localización, Moca se ha convertido en un centro de depósitos de mercancías importadas para su distribución nacional. Varias cadenas nacionales de supermercados y tiendas están instaladas en el territorio.

Es notable el desarrollo en el territorio de empresas distribuidoras de artículos de higiene y del hogar. Así mismo, es tradición la metalmecánica, siendo relevante en el área de seguridad de automóviles.

Moca es centro de fabricación de artesanías decorativas y desarrolla una novedosa industria gastronómica.

## **Zona franca:**

Cuenta Moca con un parque de zona franca compuesto por 19 naves, de las cuales, un 95% están ocupadas en la actualidad. La capacidad instalada del parque puede emplear 7,000 empleados. Al momento de este informe funcionan 18 naves, que emplean 2,500 personas, 60% mujeres, 40% hombres. Por concepto de salarios la población empleada devenga semanalmente RD\$8,500.000. En el presente el parque industrial de zona franca está en proceso de ampliación.

### *Plantas funcionando:*

- Procesamiento de tabaco: 1,400 empleados.
- Industria textil: 650 empleados.
- Balones deportivos: 150 empleados.
- Industria agroalimenticia: 50 empleados.

## **Localización del Territorio, Ventajas Comparativas**

La localización del municipio de Moca entre 2 unidades fisiográficas, la Cordillera Septentrional al Norte, y la planicie del Valle del Cibao -en la Cuenca del Río Yuna-, una de las dos cuencas que conforman el Valle del Cibao, constituyen la sustentación de la actividad agropecuaria, base de su economía.

La dinámica socio económica del municipio con su contexto, ha establecido una relación de dominio-dependencia que se expresa en aspectos políticos-administrativos, intercambio de bienes y servicios y cobertura de infraestructura y servicios. Una primera situación de la relación dominio-dependencia se produce a partir de la influencia que ejerce la presencia en

Santiago de los organismos estatales y de gestión pública, a los que asisten los distintos centros urbanos que configuran la región.

Los flujos de bienes, personas y servicios que se producen a través del “Corredor Transfronterizo” son determinantes en la dinámica de la región. Moca se inserta como un centro secundario generador de bienes y servicios vinculados a los polos dominantes de desarrollo insertos en el “Corredor Central” que vincula a Santiago con Santo Domingo. En ese sentido, Moca es suplidor de productos agropecuarios que se distribuyen a lo largo de este corredor Central, hace notar su dependencia del puerto marítimo de Puerto Plata para el abastecimiento de materia prima para la producción agropecuaria. Por otro lado, Moca es un centro nacional en la comercialización de vehículos de motor.

Por su ubicación geográfica y por ser un nodo de conexión vial, Moca tiene comunicación terrestre con otros centros poblados de su provincia y de otras provincias cercanas. Estas vías de comunicación son la carretera Ramón Cáceres, que se une con la Autopista Duarte y conecta inmediatamente a los municipios de Santiago y La Vega, y conduce al Distrito Nacional. La carretera –antigua– Duarte, que comunica con los municipios de Licey (Santiago); Salcedo y Tenares (Hermanas Mirabal); San Francisco de Macorís (Duarte); y Cayetano Germosén (Espaillat). La Carretera Moca-Gaspar Hernández, que conecta el territorio con los municipios de San Víctor, Jamao al Norte y Gaspar Hernández, y por atracción, con la provincia de Puerto Plata, específicamente, con el distrito municipal de Cabarete, el municipio de Sosúa, y el municipio de Río San Juan, perteneciente a la provincia María Trinidad Sánchez.

### **Ayuntamiento: Jurisdicción Institucional**

De los 252.25 km<sup>2</sup> que abarca la superficie del Municipio, 177.26 corresponden a los 7 Distritos Municipales y 74.99 constituyen el territorio bajo la jurisdicción directa del Cabildo Mayor. Esta cuota del territorio la conforman el área urbana y un cordón periurbano. Complementados por la zona rural compuesta por 6 secciones y 31 parajes: El Algarrobo (El Algarrobo, Santa Eduviges, Quebrada de la Jagua, Los Cadillos, La Penda, Los Pomos); Llenas, (Los Hilario, El Corozo, Isleta, Llenas-Hinchas); Paso de Moca, (Paso de Moca, San Francisco Arriba, La Ermita, Estancia Nueva Abajo, Barrancón); San Luis (San Luis, Quebrada Honda, Los Jengibres, Los Jengibres Abajo, La Piragua); Santa Rosa (Santa Rosa, Rincón de los Jiménez, La Playita, Los Bretones, La Furnia); Zafarraya (Zafarraya, Los Cercados, La Chancleta, La Soledad, Cacique Soledad, La Rosa de Moca, El Picacho, Caimito). La zona rural también se conforma a manera de cinturón que ciñe el entorno periurbano.

El cotejo siguiente resulta de mucho interés, en tanto y cuanto demuestra “la alta” responsabilidad del Cabildo Mayor, en lo que respecta a salvaguardar la gobernanza y la

governabilidad en el territorio municipal. De los 252.25 km<sup>2</sup> que abarca la superficie del Municipio, el Cabildo Mayor gobierna directamente sobre una superficie de 74.99 Km<sup>2</sup>, es decir, un 29 por ciento del territorio total. Sin embargo, de los 163, 735 habitantes del territorio (proyección), 96, 981 vive en la jurisdicción territorial del Cabildo Mayor, es decir, el 59 por ciento. Y de estos 96,981 munícipes, 65,690 ocupan el área urbana y periurbana, representando un 40 por ciento del total de ciudadanos que vive en el municipio y el 68 por ciento del ámbito que gobierna directamente el Ayuntamiento.

Varios factores se aglomeran para tal situación: el primer factor lo constituyó la creación de la zona franca industrial en 1987. Luego, la desaparición de la producción de café en la zona de montaña, la existencia de tres centros universitarios y las facilidades de transporte para asistir a los centros de educación superior de Santiago y La Vega, como, la dificultad para acceder a los servicios de salud, versus las facilidades existentes en el territorio central urbano y la cercanía de este con Santiago, Capital del servicio salud en el Cibao. También, las facilidades para la incorporación de los adolescentes a los estudios y tareas laborales, la depreciación de los precios de los rubros agrícolas, y en general, el crecimiento progresivo verificado por la ciudad de Moca a partir del año 2000.

Esta realidad constituye un desafío para las autoridades del Ayuntamiento, las que están en la obligación de manejar una ciudad que ha crecido de manera horizontal, con un conglomerado humano hacinado alrededor del centro urbano y núcleos poblacionales dispersos en la periferia urbana y al costado de la zona rural. Este escenario dificulta la prestación efectiva de los servicios municipales y la capacidad para la propia planificación del desarrollo.

Atendiendo a este contexto territorial, la gestión 2020-2022 ha asumido el compromiso, expreso en este documento como un proyecto transversal: “Socialización, aprobación, difusión e implementación del Plan de Ordenamiento Territorial con enfoque de gestión de riesgos”.

## **Fundamento Legal del POA**

Con la creación de la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo, (SEEPYD) –hoy ministerio–, mediante Ley no. 496-06, la República Dominicana da los primeros pasos para la institucionalización de la planificación.

La SEEPYD se convierte en el órgano rector del Sistema Nacional de Planificación, y entre otras funciones, se encargaría de formular y proponer al Consejo de Gobierno una política de desarrollo económico, social y territorial sostenible, formular la Estrategia de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector público.

Las leyes y decretos que articulan el sistema son los siguientes:

Decreto No. 231-07 que establece el Reglamento Orgánico Funcional de la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo.

Ley 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, SNPIP.

Decreto No. 493-07 que aprueba el Reglamento de Aplicación No. 1 para la Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública.

El SNPIP (Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública), es el ámbito en que se definen los niveles de producción de bienes, prestación de servicios y ejecución de la inversión en las instituciones públicas. Lo conforma el conjunto de principios, normas, órganos y procesos a través de los cuales se fijan las políticas, objetivos, metas y prioridades del desarrollo económico y social. Las herramientas del SNPIP son: (a) Estrategia Nacional de Desarrollo; (b) Plan Nacional Plurianual del Sector Público; (c) Plan Nacional Plurianual de Inversión Pública; (d) Planes Regionales; (e) Planes Institucionales; y (f) Sistema de información y seguimiento de la cartera de proyectos.

El ámbito de aplicación del SNPIP abarca: (a) el Gobierno Central; (b) las Instituciones descentralizadas y Autónomas no Financieras; (c) las Instituciones Públicas de la Seguridad Social; (d) las Empresas Públicas no Financieras; (e) las Instituciones Descentralizadas y Autónomas Financieras; (f) las Empresas Públicas Financieras; y (g) los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional.

El título V del Decreto No. 493-07 que aprueba el Reglamento de Aplicación para la Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública establece en el artículo 96 que “los ayuntamientos de los municipios y del distrito nacional deberán elaborar planes municipales de inversión pública de mediano y corto plazo que contendrán los proyectos de inversión cuya ejecución estará a su cargo. Dichos proyectos deben estar sujetos a un proceso de priorización a efectos de su aprobación por las respectivas salas capitulares y su inclusión en los respectivos presupuestos”.

De manera específica, la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios en su artículo 122, establece que “los ayuntamientos aprobarán, a iniciativa de las y los síndicos (alcaldes), y con participación de la comunidad, planes municipales de desarrollo, a los fines de: a. Lograr una utilización e inversión adecuada de los recursos municipales para impulsar su desarrollo integral, equitativo y sostenible. b. Brindar una oportuna y eficiente atención a las necesidades básicas de la comunidad. c. Lograr un ordenamiento racional e integral del territorio municipal”.

La misma Ley 176-07 en el Artículo 317, señala que los Ayuntamientos elaborarán y aprobarán anualmente un presupuesto general en función de las necesidades de financiación establecidas en el Plan Operativo Anual y el Plan de Desarrollo Cuatrienal (PMD). El Artículo 247, señala la obligatoriedad de inclusión en el Presupuesto Municipal del Plan de Inversión Municipal, decidido por el Cabildo Abierto, final del Presupuesto Participativo Municipal.

Por su parte, el título V del Decreto No. 493-07 que aprueba el Reglamento de Aplicación para la Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública establece en el artículo 96 que “los ayuntamientos de los municipios y del distrito nacional deberán elaborar planes municipales de inversión pública de mediano y corto plazo que contendrán los proyectos de inversión cuya ejecución estará a su cargo. Dichos proyectos deben estar sujetos a un proceso de priorización a efectos de su aprobación por las respectivas salas capitulares y su inclusión en los respectivos presupuestos.

En febrero de 2012 el ayuntamiento de Moca presentó su primer Plan Municipal de Desarrollo, PMD. En el mes de diciembre 2020, el Concejo Municipal aprobó el PMD 2020-2024, el cual se resume en 6 Líneas Estratégicas, 15 Objetivos, 33 Proyectos y 177 actividades. Este documento, guía de desarrollo territorial para el cuatrienio, constituyó el insumo básico para la elaboración del presente documento, a su vez, guía de desarrollo territorial para el año 2022.

### **Ejes de Desarrollo y Líneas Estratégicas PMD 2020-2024**

<b>Ejes de Desarrollo</b>	<b>Líneas Estratégicas</b>
Eje de Desarrollo: Institucional	LE-1: Moca, municipio con un Ayuntamiento eficiente y coordinado con sus Juntas Distritales; para una gestión local transparente e inclusiva.
Eje de Desarrollo: Social	LE-2: Moca, municipio con políticas sociales focalizadas, en acceso a viviendas dignas dotadas de servicios básicos de calidad.
	LE-3: Moca municipio con una política cultural basada en su identidad, en su historia y que protege su patrimonio edificado.
	LE-4: Moca, un municipio ordenado, con un uso de suelo regulado, esquemas de movilidad adecuados, equipamiento y servicios básicos de calidad.
Eje de Desarrollo: Económico	LE-5: Moca, con economía sustentada en la agropecuaria, apostando a la diversificación y a la tecnificación, que genera empleos dignos y garantiza financiamiento a los productores.
Eje de Desarrollo: Medioambiente	LE-6: Moca, municipio ambientalmente sustentable, con sus principales recursos naturales recuperados, resiliente al cambio climático y que gestiona el riesgo.

## **Misión, Visión y Valores de la GestiónMisión:**

Liderar el desarrollo local como un proceso integral y sostenible, centrado en esfuerzos interdependientes que fomenten el crecimiento económico-productivo, el desarrollo social- humano y la conservación del ambiente, con miras a asegurar la prestación de los servicios públicos y la satisfacción de las necesidades comunitarias, con base en un adecuado ordenamiento del territorio, la gestión eficiente y transparente de los recursos, la gerencia eficiente de las dependencias municipales, la participación protagónica de la comunidad, la articulación de los agentes del desarrollo y procesos de formación y convivencia ciudadana.

## **Visión:**

En el 2024, la municipalidad de Moca: ha adoptado un modelo de gobernanza que fomenta la descentralización del presupuesto, la transparencia y un patrón de participación, donde la población se siente protagonista de las decisiones sobre el municipio; con un Plan de ordenamiento territorial y de proyección urbana, que facilita un proceso armónico dedesarrollo territorial, en el que se sustentan tres objetivos básicos: desarrollo económico, cohesión social y sustentabilidad ambiental. Fomenta un proceso que procura adecuados niveles de desarrollo humano, afianzamiento del territorio como como productor agropecuario, el desarrollo de sus talentos y la valoración de su identidad cultural y espiritual.

## **Valores:**

- Apoyo de la Alta gerencia: La Alcaldía proporciona liderazgo, fortaleza, motivación y compromiso lo que sienta las bases para el trabajo en equipo.
- Personal adecuado: El personal tiene los conocimientos, la experiencia y la capacidad para interactuar y crear sinergia en torno a su equipo.
- Planificación: La Planificación es el referente institucional para la eficiencia y la eficacia.
- Trabajo en equipo: Es un componente de la eficiencia, fortalece el sentido de pertenencia y mejora significativamente el clima organizacional de la Institución.
- Apoyo técnico y tecnológico: Componente incorporado en los procesos institucionales para asegurar eficiencia.
- Comunicación y coordinación: Consolida el Valor del trabajo en equipo y fortalece la retroalimentación de los actores involucrados en los procesos de la municipalidad, y particularmente con los receptores de sus productos: Los munícipes.
- Reconocimiento: La Alta gerencia de la municipalidad proporciona la motivación necesaria que da un sentido personal al mejoramiento y orienta en la dirección de las cosas importantes para la Institución. Estimula la diferenciación, la iniciativa personal y la complementación, al integrar diferentes talentos.

## Fichas Técnicas de Proyectos

<b>Nombre del Proyecto:</b>		
<b>Departamento Responsable:</b>		
<b>Justificación del Proyecto:</b>		
<b>Descripción del proyecto:</b>		
<b>Objetivo General:</b>	<b>Objetivo Parcial:</b>	<b>Objetivo Específico:</b>
<b>Localización:</b>		
<b>Otras instancias que participan:</b>	<b>Instituciones colaboradoras:</b>	
<b>Presupuesto:</b>	<b>Fuentes de financiación:</b>	

### Sistema de Evaluación y Monitoreo del Plan Operativo Anual

Con la finalidad de medir y evaluar si las ejecutorias desarrolladas por el Ayuntamiento de Moca están contribuyendo al logro de los objetivos, es decir, si se han logrado avances hacia la visión de desarrollo, en concordancia con las estratégicas planteadas en el Plan Municipal de Desarrollo, PMD, se considera importante la implementación de instrumentos para el monitoreo y evaluación de cada proyecto definido en el POA.

### Componente de Monitoreo

El Monitoreo de Actividades del POA Municipal tiene por objetivo realizar un seguimiento permanente de la implementación de las actividades, verificando la medida en que se está cumpliendo con la programación definida por el Cabildo, procediendo, en los casos que así lo ameriten, a realizar las correcciones o ajustes que sean requeridos. En tal sentido, se considera importante realizar las modificaciones a las actividades planificadas, a partir de los resultados mostrados en la matriz de monitoreo, la cual se construirá tomando como base el Plan Operativo formulado y aprobado.

### **Matriz de Monitoreo**

<b>Proyecto</b>	<b>Área Responsable</b>	<b>Programación</b>	<b>Monitoreo (% de cumplimiento)</b>

### **Componente de Evaluación**

A través de este proceso se procura determinar de manera precisa y objetiva la relevancia, efectividad, eficiencia o impacto de las actividades desarrolladas, de acuerdo con los objetivos especificados para cada proyecto. En este contexto, es importante comparar los indicadores de resultado definidos en el POA, observando que las actividades planificadas y realizadas para ese objetivo están produciendo los resultados esperados.

### **Matriz de Evaluación**

<b>Objetivo</b>	<b>Meta</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento de Meta</b>	<b>Observaciones</b>

## **Fuentes consultadas**

- Ayuntamiento de Moca. 2021. Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024. <https://ayuntamientomoca.gob.do/transparencia/wp-content/uploads/2021/07/PMD-MOCA.pdf>
- República Dominicana. Ley 1-12, del 25 de enero de 2012, Orgánica que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. G.O. No. 10656. [https://www.intec.edu.do/downloads/documents/institucionales/marco-legal/Ley\\_1-12\\_LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO.pdf](https://www.intec.edu.do/downloads/documents/institucionales/marco-legal/Ley_1-12_LEY_ORGANICA_DE_LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO.pdf)
- República Dominicana. Ley 176-07, del 17 de julio de 2007, Orgánica del Distrito Nacional y de los Municipios. G.O. No. 10426. [http://tse.gob.do/Docs/Normativas/Ley\\_No\\_176\\_07\\_del\\_Distrito\\_Nacional\\_y\\_los\\_Municipios.pdf](http://tse.gob.do/Docs/Normativas/Ley_No_176_07_del_Distrito_Nacional_y_los_Municipios.pdf)
- Rojas, L. y María, R. (2009). Guía para la Formulación del Plan Operativo Anual (POA) Municipal. Federación Dominicana de Municipios [FEDOMU]. Fundación para el Desarrollo Local y el Fortalecimiento Municipal e Institucional de Centroamérica y el Caribe [Fundación DEMUCA]. <https://biblioteca.fedomu.org.do/wp-content/uploads/2020/08/25.-Guia-para-la-Formulacion-del-Plan-Operativo-Anual-POA-Municipal.pdf>

**2. Criterio #3 de Personas (3.1.5)  
implementamos los Incentivos por  
Rendimiento Laboral.**



**Ayuntamiento de Moca**

*Pasión por un pueblo!*

## CERTIFICACIÓN

Quien suscribe: Bernarda de Jesús Cruz Guzmán, Encargada del departamento de Presupuesto del Ayuntamiento Municipal de Moca, certifico que en el Presupuesto Municipal 2022, se encuentra aprobadas las partidas; Incentivos y escalafón (2.1.1.1.05) por un monto de RD\$850,000.00 (Ochocientos cincuenta mil pesos) e Incentivo por rendimiento individual (2.1.2.2.06) por un monto de RD\$550,000.00 (Quinientos cincuenta mil pesos).

Certificación que se expide a solicitud del departamento de recursos humanos, para los fines que le puedan interesar.

Dado en Moca, Provincia Espaillat, a los seis (22) días del mes de Marzo del año dos mil veintidós (2022).

Atentamente,

Lic. Bernarda de Jesús Cruz Guzmán  
Enc. Presupuesto Municipal



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25  
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868  
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

| @alcaldiamoca | ayuntamientomunicipaldemoca

Destino de Fondo	Partidas no Asignables a Prog.	Categoría Programática					Clasificador del Gasto						Denominación	Fuente de Financiamiento	Fuente Específica	Organismo Financiador	2021		2022 Proyectado Año Siguiente
		Programa	Proyecto	Actividad /Obra	Institución Receptora	Código SNIP	Tipo	Objeto	Cuenta	Sub-Cta.	Auxiliar	Presupuesto Original Año Actual					Ejecución Estimada Año Actual		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	1	4	01	Sueldo Anual No. 13	30	9995	102	824,800.00	0.00	863,300.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	1	5	01	Prestaciones económicas	20	1955	100	300,000.00	53,333.00	300,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	2	2	06	Incentivo por Rendimiento Individual	20	1955	100	100,000.00	22,667.00	200,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	3	2	01	Gastos de representación en el país	20	1955	100	288,000.00	256,000.00	288,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	4	2	02	Gratificaciones por pasantías	20	1955	100	0.00	0.00	100,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	5	1	01	Contribuciones al seguro de salud	20	1955	100	701,740.00	511,926.00	794,642.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	5	2	01	Contribuciones al seguro de pensiones	20	1955	100	702,730.00	512,577.00	794,727.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	1	5	3	01	Contribuciones al seguro de riesgo laboral	20	1955	100	118,771.00	74,162.00	131,440.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	2	3	1	01	Válidos dentro del país	30	9999	102	100,000.00	12,453.00	150,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	2	3	2	01	Válidos fuera del país	30	9998	102	100,000.00	0.00	100,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	2	6	3	01	Seguros de personas	20	1955	100	190,302.00	14,972.00	400,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	2	8	7	04	Servicios de capacitación	30	9995	102	143,805.00	16,889.00	250,000.00		
1.1	01	00	0003	0	0	2	2	8	7	06	Otros servicios técnicos profesionales	30	9995	102	300,000.00	49,778.00	1,300,000.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	1	1	01	Servicios Administrativos y Financieros				9,470,384.00	7,409,618.00	19,452,260.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	1	1	01	Sueldos fijos	20	1955	100	936,000.00	936,000.00	936,000.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	1	1	05	Incentivos y escalafón	20	1955	100	0.00	0.00	200,000.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	1	2	08	Personal de carácter temporal	20	1955	100	5,182,800.00	5,182,800.00	6,094,800.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	1	4	01	Sueldo Anual No. 13	30	9995	102	509,900.00	0.00	585,900.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	1	5	01	Prestaciones económicas	20	1955	100	150,000.00	13,333.00	150,000.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	2	2	10	Compensación por cumplimiento de indicadores del MAP	20	1955	100	0.00	0.00	100,000.00		
1.1	01	00	0004	0	0	2	1	4	2	02	Gratificaciones por pasantías	20	1955	100	0.00	0.00	100,000.00		

Formulario No. 339 Part  
Aprobado por el Comptroller  
Y Auditor General



REPUBLICA DOMINICANA  
**Municipio Municipal de Moca**  
Calle Independencia Tel.: 809-578-2374, Fax: 809-578-9866  
Moca, Rep. Dom.  
**Fondo de Personal**  
RNC: 406000109

DO52BRRRD00000000001701023072

No. **021668**  
DIA MES AÑO  
0 5 0 5 2 0 2 2

PAGUESE CONTRA ESTE  
CHEQUE A LA ORDEN DE: **CESAR OSCAR PEREZ SANCHEZ**

TIN MIL QUINIENTOS CON 00/100

RD\$ 1,500.00



*[Handwritten Signature]*  
FIRMAS)

PESOS  
MONEDA DE CURSO LEGAL

#021668 21411272713401701023072

52

05/05/2022  
CESAR OSCAR PEREZ SANCHEZ - IMPORTE CORRESPONDIENTE A PAGO INCENTIVO  
POR RENDIMIENTO LABORAL Y RECOGIDA DE LETREROS EN DISTINTOS PUNTOS  
DE LA CIUDAD, CORRESP. AL MES DE ABRIL DEL 2022. SEGUN SOLICITUD Y OFICIO  
NO.001342-2022. ANEXOS.

1,500.00

SIMBOLO

UNIDAD ORGANIZATIVA

VALOR

01

0004

2022-001585

*Senor Oscar Perez S.*

*054-0142638-1*

DISTRIBUCION: Original al interesado; Duplicado y Triplicado, Contraloria y Camara de Cuenta;  
Cuadruplicado, Liga Municipal Dominicana; Quintuplicado, Tesoreria; Sexuplicado, Sindicatura  
Municipal; Septuplicado, Control de Presupuesto.

Formulario No. 332 Ref:  
Aprobado por el Contralor y  
Auditor General



Clave Municipal No. 65  
REPUBLICA DOMINICANA  
**Ayuntamiento Municipal de Macaca**  
Calle Independencia, Tel.: 809-578-2374, Fax: 809-578-3886, Macaca, Rep. Dom.  
**Fondo de Servicio Municipal**  
RNC: 406000109

No. **140870**  
DIA MES AÑO  
21 04 2022

DOT9BRRD000000001704000014

PÁGUESE CONTRA ESTE  
CHEQUE A LA ORDEN DE:

**FELIX RAMON BATISTA GUZMAN**

**RDS\$**

5,000.00

CINCO MIL CON 00/100

**PESOS**  
MONEDA DE CURSO LEGAL



*[Handwritten Signature]*  
FIRMAS)

140870 21408701704000014

19

Programa 12 Actividad 0000 Objeto de Gasto 0000 Comprobante No. 2022-001409 Fecha 21/04/2022  
La firma de este cheque para su cobro o cualquier consulta ante el pago por el concepto indicado al pie

21/04/2022  
**FELIX RAMON BATISTA GUZMAN - IMPORTE CORRESPONDIENTE A PAGO  
INCENTIVO POR RENDIMIENTO LABORAL Y OPERATIVO EN LA RECUPERACION DE  
ESPACIOS PUBLICOS CORRESP AL MES DE ABRIL DEL 2022 SEGUN SOLICITUD Y  
OFICIO NO.001501-2022, ANEXOS**  
5,000.00

*[Handwritten Signature]*  
NOMBRE

*[Handwritten Signature]*  
CEDULA

*[Handwritten Signature]*  
FIRMAS

Colocar aquí el Logo de la Institución.



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: *Municipio Municipal de Moca*

IDENTIFICACIÓN DEL (DE LA) SERVIDOR (A) EVALUADO (A):

1. Apellidos: *Pérez Sánchez* 2. Nombres: *Cesar Oscar* 3. Cédula de Identidad y Electoral: *054-0142638-1*  
 4. Cargo: *Enc. de Servicios Generales* 5. Unidad donde labora: *Adm. Superior* 6. Período de la evaluación: *Enero-marzo 2022*  
 7. Fecha de Ingreso a la institución: 8. Sexo: *M* 9. Edad:

10. FACTORES Marque con una X la casilla que se corresponda con el nivel de desempeño del (de la) evaluado(a).	CALIFICACIÓN										11. OBSERVACIONES DEL (DE LA) EVALUADOR (A)
	Deficiente					Insatisfactorio	Bueno	Muy Bueno	Excelente		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**A. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN:**

10.1. PLANIFICACIÓN: Capacidad para establecer estrategias de trabajo, proyectarlas a través de programas y/o proyectos a corto y largo plazo.												X	
10.2. DIRECCIÓN: Habilidad para guiar y supervisar el personal bajo su mando, tanto en trabajos individuales como en equipo.												X	
10.3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN: Aptitud para lograr la información que busca al comunicarse con otro individuo.												X	
10.4. TOMA DE DECISIONES: Resolver alternativas con rapidez, escogiendo la respuesta adecuada, y armonizar diferentes medios cuando se presenten situaciones impre-vistas.										X			
10.5. COOPERACIÓN: Capacidad de participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades contribuyendo al logro de los objetivos de la institución e involucrándose en las actividades de su equipo de trabajo.												X	

**B. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:**

10.6. CAPACIDAD PARA MEDIR RESULTADOS: Habilidad para evaluar los resultados obtenidos o por obtener y encauzar los resultados hacia los objetivos deseados.												X	
10.7. LIDERAZGO: Capacidad para delegar responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades del trabajo. Considere habilidad para motivar, conducir y desarrollarlos.													X
10.8. RESPONSABILIDAD POR TRABAJO ASIGNADO: Interés en el trabajo, perseverancia y preocupación por el cumplimiento de labores en el menor tiempo posible.												X	
10.9. CREATIVIDAD EN LAS TAREAS: Aptitud y disposición para aportar nuevas ideas, destinadas a mejorar métodos y procedimientos de trabajo.												X	
10.10. COMUNICACIÓN: Habilidad para intercambiar en forma eficaz y permanente, mensajes relativos a los intereses de la organización con otros supervisores, colaboradores y clientes internos y externos.												X	

12. Calificación Final 90

13. Acción recomendada por el (la) evaluador (a) para mejorar algunos aspectos:

---

---

---

---

14 Nombre del (de la) Evaluador (a):

Bernardo Coraballo

Firma del (de la) Evaluador (a):

[Firma]

15 Nombre del (de la) evaluado(a):

León Rey

Estoy de acuerdo con los resultados

No estoy de acuerdo con los resultados

Explique: \_\_\_\_\_

Fecha:

01/04/22

---

---

16. PARA USO DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

La opinión del (de la) supervisor(a) con relación al trabajo y dedicación de este servidor (a) es:

D

I

B

MB

E

Recomendación del (de la) supervisor (a):

Mantenerlo (a) en el cargo: Si  No

Reubicarlo (a): ¿A dónde? \_\_\_\_\_

Promoverlo (a): ¿A qué puesto? \_\_\_\_\_

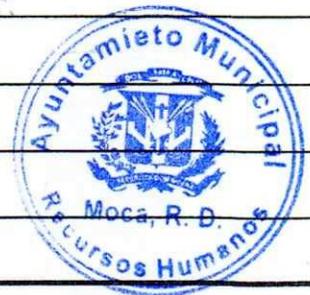
Reconocerlo (a): ¿En qué forma? \_\_\_\_\_

Capacitarlo (a): ¿En qué o en cuáles aspectos? \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

Fecha: 01/04/2022

Firma del (de la) Enc. de Recursos Humanos: [Firma]



Definición de Escala de Calificación

- \* DEFICIENTE (D): Raramente realiza las tareas y obligaciones inherentes a su puesto.
- \* INSATISFACTORIO (I): Frecuentemente presenta dificultades en el desempeño de su puesto.
- \* BUENO (B): Desempeña el puesto justo en la forma adecuada.
- \* MUY BUENO (MB): Desempeña el puesto por encima de lo esperado.
- \* EXCELENTE (E): Constantemente supera de manera excepcional el desempeño esperado en el puesto.

Colocar aquí el Logo de la Institución.



FORM. EVA-005  
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
GRUPO OCUPACIONAL V  
DE DIRECCIÓN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: *Ayuntamiento Municipal de Moca*

IDENTIFICACIÓN DEL (DE LA) SERVIDOR(A) EVALUADO(A):

1. Apellidos: *Batista Guzmón* 2. Nombres: *Felix Ramón* 3. Cédula de Identidad y Electoral: *053-0077198-7*  
4. Cargo: *Enc. Policía Municipal* 5. Unidad donde labora: *Palacio Municipal* 6. Período de la evaluación: *Enero-marzo 2022*  
7. Fecha de Ingreso a la institución: 8. Sexo: *M* 9. Edad:

10. FACTORES Marque con una X la casilla que se corresponda con el nivel de desempeño del (de la) evaluado(a).	CALIFICACIÓN										11. OBSERVACIONES DEL (DE LA) EVALUADOR (A)
	Deficiente					Insatisfactorio	Bueno	Muy Bueno	Excelente		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

**A. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN:**

10.1. PLANIFICACIÓN: Capacidad para establecer estrategias de trabajo, proyectarlas a través de programas y/o proyectos a corto y largo plazo.											X	
10.2. DIRECCIÓN: Habilidad para guiar y supervisar el personal bajo su mando, tanto en trabajos individuales como en equipo.											X	
10.3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN: Aptitud para lograr la información que busca al comunicarse con otro individuo.												X
10.4. TOMA DE DECISIONES: Resolver alternativas con rapidez, escogiendo la respuesta adecuada, y armonizar diferentes medios cuando se presenten situaciones imprevisibles.												X
10.5. COOPERACIÓN: Capacidad de participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades contribuyendo al logro de los objetivos de la institución e involucrándose en las actividades de su equipo de trabajo.												X

**B. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:**

10.6. CAPACIDAD PARA MEDIR RESULTADOS: Habilidad para evaluar los resultados obtenidos o por obtener y encauzar los resultados hacia los objetivos deseados.												X
10.7. LIDERAZGO: Capacidad para delegar responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades del trabajo. Considere habilidad para motivar, conducir y desarrollarlos.												X
10.8. RESPONSABILIDAD POR TRABAJO ASIGNADO: Interés en el trabajo, perseverancia y preocupación por el cumplimiento de labores en el menor tiempo posible.												X
10.9. CREATIVIDAD EN LAS TAREAS: Aptitud y disposición para aportar nuevas ideas, destinadas a mejorar métodos y procedimientos de trabajo.												X
10.10. COMUNICACIÓN: Habilidad para intercambiar en forma eficaz y permanente, mensajes relativos a los intereses de la organización con otros supervisores, colaboradores y clientes internos y externos.												X

12. Calificación Final 95

resolución de los miembros de la PM con el Ministerio de Interior y Policía, y los cuerpos castrenses y Buena Práctica Municipal;

14 Nombre del (de la) Evaluador (a):

M. Guzmán Calvo

Firma del (de la) Evaluador (a):

15 Nombre del (de la) evaluado(a):

J. R. B. S.

Estoy de acuerdo con los resultados

No estoy de acuerdo con los resultados

Explique: \_\_\_\_\_

Fecha:

01/04/2022

### 16. PARA USO DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

La opinión del (de la) supervisor(a) con relación al trabajo y dedicación de este servidor (a) es:

D

I

B

MB

E

Recomendación del (de la) supervisor (a):

Mantenerlo (a) en el cargo: Si  No

Reubicarlo (a): ¿A dónde? \_\_\_\_\_

Promoverlo (a): ¿A qué puesto? \_\_\_\_\_

Reconocerlo (a): ¿En qué forma? \_\_\_\_\_

Capacitarlo (a): ¿En qué o en cuáles aspectos? \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

Fecha: 01/04/2022

Firma del (de la) Enc. de Recursos Humanos:



### Definición de Escala de Calificación

- \* DEFICIENTE (D): Raramente realiza las tareas y obligaciones inherentes a su puesto.
- \* INSATISFACTORIO (I): Frecuentemente presenta dificultades en el desempeño de su puesto.
- \* BUENO (B): Desempeña el puesto justo en la forma adecuada.
- \* MUY BUENO (MB): Desempeña el puesto por encima de lo esperado.
- \* EXCELENTE (E): Constantemente supera de manera excepcional el desempeño esperado en el puesto.

**3. Criterio #4.5 de Gestionar la Tecnología (4.5) se instauró correos institucionales para la comunicación interna y externa.**

## **Correos Institucionales del Ayuntamiento de Moca**

[informacion@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:informacion@ayuntamientodemoca.gob.do)

[compras@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:compras@ayuntamientodemoca.gob.do)

[rrhh@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:rrhh@ayuntamientodemoca.gob.do)

[sindicatura@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:sindicatura@ayuntamientodemoca.gob.do)

[cxp@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:cxp@ayuntamientodemoca.gob.do)

[contabilidad@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:contabilidad@ayuntamientodemoca.gob.do)

[vicealcaldesa@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:vicealcaldesa@ayuntamientodemoca.gob.do)

[suministro@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:suministro@ayuntamientodemoca.gob.do)

[eventosyprotocolo@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:eventosyprotocolo@ayuntamientodemoca.gob.do)

[presupuesto@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:presupuesto@ayuntamientodemoca.gob.do)

[tesoreria@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:tesoreria@ayuntamientodemoca.gob.do)

[contraloria@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:contraloria@ayuntamientodemoca.gob.do)

[nomina@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:nomina@ayuntamientodemoca.gob.do)

[conservaduriadehipotecas@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:conservaduriadehipotecas@ayuntamientodemoca.gob.do)

[planificacion@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:planificacion@ayuntamientodemoca.gob.do)

[educacionycultura@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:educacionycultura@ayuntamientodemoca.gob.do)

[pcomunitaria@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:pcomunitaria@ayuntamientodemoca.gob.do)

[computos@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:computos@ayuntamientodemoca.gob.do)



# Ayuntamiento Municipal de Moca

RNC:4-06-00010-9

Dirección: Calle Independencia esquina Antonio de la Maza, Moca Provincia Espaillat Tel.: 809-578-2374 / fax: 809-578-3868

## ORDEN DE COMPRA

DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Orden N° : 2021-1803

Fecha : 14/10/2021

### DATOS DEL PROVEEDOR

Proveedor : [0581] LUCAS PAVEL PEREZ CONTIN

Dirección : COLON ARRIBA

Cotización N° : 0293

Provee. Estado:

RNC/Cédula : 054-008261-10

Teléfono :

Condición : A Crédito

### Observaciones:

PARA SER UTILIZADO EN EL DOMINIO Y HOSTING DE LAS URL DE LA INSTITUCION

Sírvase despachar con cargo a este Ayuntamiento, los artículos que se detallan a continuación:

Item	Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Valor RD\$
1	31000001	HOSTING Y DOMINIO POR DOS AÑOS + ENTRENAMIENTO	Servicio	1.00	19,334.00	19,334.00
Sub-Total						19,334.00
(-) Descuento						0.00
(+) Otros						0.00
(+) ITBIS						3,480.12
<b>Total General</b>						<b>22,814.12</b>

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por





Ayuntamiento de Moca  
Pasión por un pueblo!



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MOCA

14 DE OCTUBRE DE 2021

**CERTIFICACIÓN DE APROPIACION PRESUPUESTARIA**

**REQUERIMIENTO** : DEPARTAMENTO DE COMPUTOS

Yo, **BERNARDA CRUZ GUZMAN**, dominicana, mayor de edad, casada, contadora, portadora de la cédula de identidad y electoral No.054-0059934-5 en mi calidad de Enc. Del departamento de presupuesto del **AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MOCA**.

**CERTIFICO**

Que este departamento de presupuesto cuenta con la partida presupuestaria en el año 2021 para la contratación del bien solicitado.

Código institucional	7081	Ayuntamiento del Municipio de Moca
Proceso	CD	Compra Directa
Número de referencia		Compra por SIAFIM
Monto total del proceso		RD\$22,814.12

Cuenta presupuestaria	Descripción de la cuenta	Apropiación Presupuestaria 2021
2.2.8.7.06	Otros servicios técnicos profesionales	RD\$22,814.12

Y para que conste, firmo la presente certificación,

Lic. Bernarda Cruz Guzmán  
Enc. Presupuesto





El Corozo C/ Los Rodriguez, Edif. Gonzalez A1 Moca; RD  
 Tel: 809.578.2171 RNC: 054-0082611-0  
 www.compurgencia.com

FACTURA A CREDITO

Cliente: Ayuntamiento Municipal de Moca  
 Dirección: C/ Antonio de la Maza # 419  
 Tel: (809) 578-2374  
 RNC: 406000109  
 NCF: B1500000001

Fecha: 20/10/2021  
 Fact #: 862  
 Condición: Crédito  
 Vence: 27/10/2021  
 Vendedor: Karina Alt. Felipe

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
1	Hosting y Dominio Deluxe por 2 años + entrenamiento www.ayuntamientomoca.com	19,334.00	19,334.00

**POR FAVOR EXTENDER CHEQUE A NOMBRE DE LUCAS PAVEL PEREZ  
 Ó DEPOSITAR CUENTA AHORRO 9602190395 BANRESERVAS**

Subtotal DOP 19,334.00  
 Itbis (18.0%) DOP 3,480.12  
 Pagos DOP 0.00  
**Total DOP 22,814.12**

Recibido Conforme

CLAVE MUNICIPAL No. 65  
 REPUBLICA DOMINICANA  
 Ayuntamiento Municipal de Moca  
 Calle Independencia Tel: 809-578-2374, Fax: 809-578-3868  
 Moca, Rep. Dom.  
 Fondo de Personal  
 RNC: 406000109  
 DOSBRRD00000000001701023072

No. 021073  
 DIA MES AÑO  
 2 2 1 0 2 0 2 1

PAGUESE CONTRA ESTE  
 CHEQUE A LA ORDEN DE: **LUCAS PAVEL PEREZ CONTIN** RD\$ 20,880.72

**VEINTE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA CON 72/100** PESOS  
 MONEDA DE CURSO LEGAL

**BanReservas**

*Lucas Pavel Perez*  
 FIRMA(S)

#021073# 21411272713101701023072# 52

22/10/2021 LUCAS PAVEL PEREZ CONTIN - IMPORTE CORRESPONDIENTE A PAGO SERVICIOS DE 20,880.72  
 HOSTING Y DOMINIO POR DOS AÑOS MAS ENTRENAMIENTO PARA SER UTILIZADO EN  
 LA URL DE LA INSTITUCION, SEGUN FACTURA NO.862, ANEXOS.

SIMBOLO	UNIDAD ORGANIZATIVA	VALOR
01	0003 <i>Fidel Perez</i> 05400826110	2021-003873

DISTRIBUCION: Original al interesado; Duplicado y Triplicado; Contraloría y Cámara de Cuenta;  
 Cuadruplicado; Liga Municipal Dominicana; Quintuplicado, Tesorería; Sextuplicado, Sindicatura  
 Municipal; Septuplicado, Control de Presupuesto.

**4. Criterio #4 Alianza y Recursos (4.2.7)  
realizamos un documento tipo Carta  
Compromiso al Ciudadano.**

## Vía de Comunicación

- Central Telefónica: 809- 578 - 2374
- Email: [informacion@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:informacion@ayuntamientodemoca.gob.do)
- Pagina Web: <https://ayuntamientomoca.gob.do/>
- Puede acceder personalmente a la institución, ubicada en la C/ Antonio de la Maza # 419, esq. Independencia. Moca, Espaillat; Rep. Dom. En horario de lunes a viernes, de 8:00 A.M. hasta las 2:30 P.M.

## Quejas y sugerencias

- Línea 311
- Oficina de libre acceso a la Información Pública.
- Buzón de Quejas y Sugerencias: físico y electrónico.

Escanea este código para acceder buzón de sugerencias



## Atributos de Calidad

- **Amabilidad:** atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes.
- **Accesibilidad:** proximidad, comodidad y facilidad con que un cliente obtiene un servicio de calidad.
- **Tiempo de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
- **Profesionalidad:** conocimiento, dominio y pericia; ética profesional y habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Elementos Tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

## Datos del Contacto

C/ Antonio de la Maza # 419, casi esq. Independencia. Moca, Espaillat; Rep. Dom. Tel.: (809) 578-2374



## Unidad Responsable

Departamento Municipal de Planificación y Programación  
Teléfono: 809-578-2374 Ext 1215  
En horario de lunes a viernes, de 8:00 A.M. hasta las 2:30 P.M.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Ayuntamiento de Moca

*Pasión por un pueblo!*



Febrero 2022 - Febrero 2024

## Ayuntamiento Municipal de Moca

### Misión

Liderar el desarrollo local como un proceso integral y sostenible, centrado en esfuerzo interdependiente que fomenten el crecimiento económico - productivo, el desarrollo social - humano y la conservación del ambiente, con miras a asegurar la prestación de los servicios públicos y la satisfacción de las necesidades comunitarias, con base en un adecuado ordenamiento del territorio, la gestión eficiente y transparente de los recursos, la gerencia eficiente de las dependencias municipales, la participación de la comunidad, la articulación de los agentes del desarrollo y procesos de formación y convivencia ciudadana.

### Visión

En el 2024, la municipalidad de Moca: ha adoptada un modelo de gobernanza que fomenta la descentralización del presupuesto, la transparencia y la democracia participativa, con lo que la población se siente protagonista de las decisiones sobre el municipio; con un Plan de Ordenamiento Territorial y de proyección urbana, como el proceso de desarrollo armónico del territorio, en busca de tres objetivos básicos: desarrollo económico, cohesión social y territorial, y sustentabilidad ambiental. Fomenta un proceso que procura adecuados niveles de desarrollo humano, afianzamiento del territorio como productor agropecuario, el desarrollo de sus talentos y la valoración de su identidad cultural, espiritual y religiosa.

## Medidas de Subsanación

En caso de incumplimientos en los plazos de entrega o las especificaciones de los servicios declarados en la Carta, el cliente tendrá el derecho de presentar su reclamación ante la unidad responsable. El cliente recibirá un comunicado por el Director General de la institución, en un plazo no mayor a 15 días laborables, ofreciendo disculpas e informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

## Compromisos de Calidad

### Servicios, canales y demanda

	Atributos	Estandar	Indicador
1. Recolección de residuos sólidos.	Tiempo De respuesta	85 %	% satisfacción encuesta bianual
	Accesibilidad	85 %	% satisfacción encuesta bianual
2. Registro de Documentos.	Amabilidad	85 %	% satisfacción encuesta bianual
	Elementos tangibles	85 %	% satisfacción encuesta bianual
3. Funeraria Municipal.	Amabilidad	85 %	% satisfacción encuesta bianual
	Accesibilidad	85 %	% satisfacción encuesta bianual
	Tiempo de Repuesta	85 %	% satisfacción encuesta bianual
	Fiabilidad	85 %	% satisfacción encuesta bianual
	Profesionalidad	85 %	% satisfacción encuesta bianual
	Elementos tangibles	85 %	% satisfacción encuesta bianual

## Inclusión

El Palacio Municipal de Moca, la Funeraria Municipal, las oficinas de Planeamiento Urbano y la Biblioteca Municipal, cuentan con rampas y pasamanos para el acceso de discapacitados en sillas de ruedas. De igual importancia nuestro personal tiene instrucciones para el paso preferencial de: ancianos, embarazadas, ciegos, entre otros; y asientos en caso de espera.

## Deberes del Ciudadanos

Los ciudadanos deben:

- Mantener limpio el frente de sus respectivas viviendas y/o negocio.
- Sacar la basura un poco antes que pase el camión.
- Cumplir con el compromiso de pago del arbitrio.
- Colocar sus desechos sólidos en envases adecuados que permitan la recolección.
- Mantener los limpios en su interior y perímetro de sus solares.
- De no usar la vía pública como baño, ni para sus mascotas.

Los ciudadanos tienen el derecho a:

- La recogida de la basura en el tiempo establecido.
- Llamar al ayuntamiento cualquier irregularidad con su servicio.
- Tener contenedores públicos en los espacios establecidos.
- Disfrutar de espacios públicos limpios.

Escanea este código para acceder rutas



#### 2.1.4 Sensibilización del personal de la institución

El viernes 29 de octubre se realizó una asamblea con el presidida por el alcalde del municipio de Moca, Dr. Miguel Guarocuya Cabral, donde reiteró su apoyo a los procesos de incorporación y estandarización de la calidad establecidos en el acuerdo asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.





**Comité de Calidad**

	<b>Minuta de Reuniones Externas</b>	<b>FO-SGC-004</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 1 de 2</b>
<b>Institución: Ayuntamiento Moca</b>	<b>Fecha: 22.10.2021</b>	<b>Número: N/A</b>
<b>Lugar: Virtual/plataforma Google Meet</b>	<b>Teléfono: (809) 578-2374</b>	
<b>Hora Inicio: 9:50 a.m.</b>	<b>Hora Término: 11:00 a.m.</b>	
<b>Agenda:</b> Fase II Identificación de datos generales, procesos y servicios		
<b>Temas Tratados / Actividades Realizadas:</b> La reunión inició a las 9:50 a.m., con representantes del <b>Ayuntamiento Moca</b> y del <b>MAP</b> .		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación de la primera reunión 08.10.2021</li> <li>• Explicación:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Datos generales               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar normativas que regulan la prestación de los servicios que brinda la institución.</li> <li>✓ Revisión/actualización del catálogo de servicio de la institución.</li> <li>✓ Identificar todos los canales a través de los cuales el ciudadano puede entrar en contacto con la institución (teléfonos, portal web, redes sociales, buzones y oficinas).</li> </ul> </li> <li>○ Matriz de identificación de los servicios principales, priorización/ discriminación que permita identificar aquellos más demandados por el ciudadano.</li> <li>○ Diferentes herramientas para la determinación de atributos de calidad. <i>Para los servicios que reciben solicitudes estarían utilizando la matriz de determinación de atributos y para el servicio de recogida de basura una encuesta de expectativa que se le estaría suministrando.</i></li> <li>○ Indicadores de medición, documento y periodicidad de verificación.</li> <li>○ Medición del desempeño actual, realización de encuesta durante 3 meses.</li> <li>○ Estándares de servicio, para el atributo de tiempo de respuesta, el nivel de cumplimiento debe ser al 100%, total de solicitudes recibidas Vs total de solicitudes respondidas en el tiempo establecido. Por eso se recomienda comprometer un tiempo adicional a los resultados que arrojen las mediciones internas, para garantizar su cumplimiento. En el caso de la satisfacción, el mínimo para comprometer es de 85%. <i>Esto último estarían siendo revisado en conjunto con la liga.</i></li> </ul> </li> </ul>		
<b>En la siguiente reunión:</b> Retroalimentación de la 2da reunión Revisar trabajos realizados Fase III/IV Estándares de calidad de los servicios /Elaboración de la carta		
<b>Acuerdos y Compromisos:</b>		<b>Responsables:</b>
Remitir minuta, registro de participantes y encuesta de expectativas		MAP
Remitir documentación firmada y sellada		Comité de calidad

**DOCUMENTO CONTROLADO**  
**SGC - MAP**



Minuta de Reuniones Externas

FO-SGC-004

Versión: 01

Página 2 de 2

<b>Representantes del MAP (Nombre y firma)</b>	
<b>Representantes de la Institución (Nombre, firma y sello)</b>	
<i>Manoys de J. Guiteras</i>	<i>Wassilios</i>
<i>Andrés Gómez</i>	<i>Andrés Gómez</i>
<i>Amiguel</i>	<i>Vladimir S. Brito</i>



DOCUMENTO CONTROLADO  
SGC - MAP



## Minuta de Reuniones Externas

FO-SGC-004

Versión: 01

Página 1 de 2

<b>Institución:</b> Ayuntamiento Moca	<b>Fecha:</b> 09.11.2021	<b>Número:</b> N/A
<b>Lugar:</b> Virtual/plataforma Google Meet	<b>Teléfono:</b> (809) 578-2374	
<b>Hora Inicio:</b> 9:50 a.m.	<b>Hora Término:</b> 11:00 a.m.	
<b>Agenda:</b> Fase III/IV Estándares de calidad de los servicios/Elaboración de la carta		
<b>Temas Tratados / Actividades Realizadas:</b> La reunión inició a las 9:40 a.m., con representantes del <b>Ayuntamiento Moca</b> y del MAP. <ul style="list-style-type: none"><li>• Retroalimentación de la segunda reunión 22.10.2021</li><li>• Procesos documentados/protocolo para gestión de quejas (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso)</li><li>• Redacción y diseño de la carta Proceso de aprobación (documentación requerida y vías de solicitud), La aprobación de la carta compromiso puede solicitarse por dos vías, física (remitiendo vía Correspondencia la documentación impresa), o digital (a través del portal web del MAP). En ambos casos, la solicitud debe venir acompañada de los siguientes anexos necesarios para evidenciar los análisis realizados durante el proceso de elaboración de la misma.<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución solicitando la aprobación de la carta</li><li>2. Carta Compromiso (Brochure Divulgativo)</li><li>3. Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado)</li><li>4. Evidencia de sensibilización al personal de la institución</li><li>5. Servicios Principales (Firmado y Sellado)</li><li>6. Identificación de atributos de calidad (firmado y sellado)</li><li>7. Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso)</li><li>8. Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses)</li><li>9. Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses)</li><li>10. Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado)</li><li>11. Plan de Comunicación externa (Firmado y sellado)</li></ol>Difusión de la carta, actividades (lanzamiento CCC) para dar a conocer la carta compromisos a sus clientes internos/externos. <i>La Carta Compromiso debe colocarse en la página web de la institución (menús móviles, enlace de interés o la parte superior).</i></li><li>• Se le informo, que se estarían procediendo al cierre de asistencia técnica ya que se ha concluido con las actividades establecidas en el cronograma.</li><li>• Nota: tan pronto concluyan los trabajos pueden ser enviadas para su verificación y validación, a fin de que puedan remitir la solicitud de aprobación del documento.</li></ul>		
<b>Acuerdos y Compromisos:</b>		<b>Responsables:</b>
Remitir minuta y registro de participantes		MAP
Remitir documentación firmada y sellada		Comité de calidad

DOCUMENTO CONTROLADO  
SGC - MAP



Minuta de Reuniones Externas

FO-SGC-004

Versión: 01

Página 2 de 2

<b>Representantes del MAP (Nombre y firma)</b>	
<b>Representantes de la Institución (Nombre, firma y sello)</b>	
<i>Alan...</i>	<i>...</i>
<i>...</i>	<i>...</i>
<i>...</i>	<i>...</i>



DOCUMENTO CONTROLADO  
SGC - MAP

**5. Criterio #6 de Resultados (6.2.2) se estableció un procedimiento para el seguimiento del Buzón de Sugerencia y se designó un responsable para tales fines.**

**Procedimiento Para El Seguimiento Del Buzón De Sugerencia y  
Designación De La Persona Responsable:**



## **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Con el ánimo de prestar el mejor servicio público, el Ayuntamiento de Moca quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los servicios que ofrece el ayuntamiento municipal con las personas usuarias de los mismos, así como con los distintos grupos de interés de la institución.

Se persigue que estas vías permitan a las personas usuarias acceder al conocimiento de sus derechos y presentar las iniciativas, las sugerencias y, en su caso, las quejas que redunden en el mejor funcionamiento y prestación del servicio público de las unidades administrativas y dependencias, además de que permita medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado y del personal con la institución, a fin de mejorar la calidad.

### **OBJETIVO Y FINALIDAD DEL PROCESO**

Mediante la creación del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se pretende recoger todas aquellas quejas, sugerencias o felicitaciones que los clientes/usuarios deseen poner en conocimiento de la institución, a su vez, de comunicárselo al responsable de la Unidad implicada para que tome las medidas necesarias para su corrección, implantación o comunicación al personal, respectivamente.

De esta forma, el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se establece como una herramienta más del Sistema de Garantía de Calidad, que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la institución, la comunicación con sus clientes/usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

### **ÁREA DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS**

Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán referirse a cualquiera de las actividades ofrecidas por los servicios del Ayuntamiento.

---

## **RESPONSABLES DEL PROCESO**

Recursos Humanos y Acceso a la Información serán las áreas responsables de la coordinación y el seguimiento del sistema, mientras que las áreas implicadas en las quejas, sugerencias o felicitaciones serán las responsables de su gestión en tiempo y forma.

## **USUARIOS Y EMPLEADOS DEL PROCESO**

Podrán formular quejas, sugerencias y felicitaciones, usuarios-clientes de los servicios, todo el personal de administrativo, obreros, dependencias, proveedores y, en definitiva, cualquier ciudadano o ciudadana que habiendo tenido algún tipo de relación con algún servicio de la institución lo considere necesario.

## **NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO**

---

- Las sugerencias podrán ser emitidas a título personal o en grupo, debiendo en este último caso, designarse una persona de contacto
  - Para poder formular una queja, sugerencia o felicitación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario.
  - No se tramitará ninguna queja o sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito.
  - Par la tramitación de sugerencias o felicitaciones la persona usuaria podrá solicitar que su gestión se realice de forma anónima.
  - Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria.
  - Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.
  - Los responsables de dirigir el proceso de revisión, podrán ponerse en contacto con la persona remitente en caso de duda, para que en un plazo de 10 días hábiles formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja, sugerencia o felicitación.
-

## PROCEDIMIENTO

- Una vez cumplimentado el formulario, se remitirá, la queja, sugerencia o felicitación tanto al área indicada por la persona usuaria como al Área de Planificación y Calidad.
  - Los responsables de las áreas implicadas asumirán la obligación de, si es posible, solucionar la queja, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso o transmitir la felicitación a sus colaboradores y colaboradoras.
  - Las personas responsables de las áreas implicadas deberán, asimismo, comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la queja, sugerencia o felicitación.
  - El Área de recursos humanos y acceso a la información recibirá una copia de esta respuesta, para así proceder con el seguimiento del proceso.
  - Por otra parte, se gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.
-



Moca, 01 de junio del 2022

## Ayuntamiento de Moca

*Pasión por un pueblo!*

**Del:** Dr. Miguel A. Guarocuya Cabral  
Alcalde Municipal

**Vía:** Lic. Vladimir Castillo  
Enc. Dpto. Recursos Humanos

**A:** Sra. Carolina Mercedes Sánchez Méndez  
Ced. 054-0133070-8

**Asunto:** Designación

Por medio de la presente, le comunico a la Sra. **Carolina Mercedes Sánchez Méndez**, portadora de la cédula de Identidad y electoral No. **054-0133070-8**, que ha sido designada como **Encargada de la Oficina de Acceso a la Información Pública y Responsable de abrir de manera periódica el buzón de sugerencia** a partir del **01 de junio del 2022**.

Sin otro particular

Atentamente,

  
Lic. Vladimir Castillo  
Enc. Dpto. Recursos Humanos

