



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 059-2026-MDM

Morales, 08 de abril de 2026.

VISTO:

El INFORME N° 0145-2026-OGA-MDM, de fecha 30 de marzo de 2026, de la Oficina General de Administración; el **INFORME LEGAL N° 117-2026-OGAJ/MDM**, de fecha 01 de abril de 2026, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, **RESPECTO A LA APROBACIÓN DE LA DIRECTIVA N° 002-2026-MDM/OGA, "LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES**, y;

CONSIDERANDO:

Que, estando a lo dispuesto del artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, los órganos de gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, y dicha autonomía concede la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, el artículo 20° numeral 6 de la ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, establece como atribución del Alcalde, dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas; asimismo, el artículo 43° del mencionado cuerpo normativo señala que las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo.

Que, conforme lo previsto en el artículo 39° de la precitada Ley, el alcalde ejerce las funciones ejecutivas de gobierno señaladas en la presente ley mediante decretos de alcaldía. Por resoluciones de alcaldía resuelve los asuntos administrativos a su cargo.

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, priorizando la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Que, la Ley N° 31170, Ley que dispone la Implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas en las Entidades del Estado, establece en su numeral 3.1 que las entidades de la administración pública deben implementar los servicios digitales de mesa de partes digital, respetando los principios, derechos y garantías del debido procedimiento; y en su numeral 3.2 precisa que el servicio de mesa de partes digital se implementa dentro del alcance de la sede digital establecida en el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412, para cumplir con la funcionalidad de recibir documentos electrónicos.

Que, el Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, establecen las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, disponiendo que las entidades públicas adopten progresivamente mecanismos digitales en la prestación de sus servicios a los ciudadanos.

Que, el artículo 30 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS, establece que el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, y que dichos actos poseen la misma validez y eficacia jurídica que los realizados por medios físicos tradicionales.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MORALES

"Un gobierno de todos y para todos"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 010-2024-MDM/A, de fecha 05 de enero del 2024, se aprobó la implementación del Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Morales, disponiéndose su uso obligatorio en todas las unidades orgánicas de la institución; siendo necesario complementar dicha aprobación con un instrumento normativo que regule de manera específica los procedimientos, responsabilidades y lineamientos para su uso adecuado, incorporando la nueva estructura orgánica institucional vigente.

Que, mediante **INFORME N° 0145-2026-OGA-MDM**, de fecha 30 de marzo de 2026, la Oficina General de Administración remite a la Gerencia Municipal, la propuesta para la **APROBACIÓN de la DIRECTIVA N° 002-2026-MDM/OGA "LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES"**, ya que la propuesta establece procedimientos claros, responsabilidades diferenciadas por actor y mecanismos de control conforme a la normativa vigente en materia de gobierno digital y procedimiento administrativo.

Que, mediante el **INFORME LEGAL N° 117-2026-OGAJ/MDM**, de fecha 01 de abril de 2026, la Oficina General de Asesoría Jurídica remite a la Gerencia Municipal, el **INFORME LEGAL RESPECTO A LA APROBACIÓN DE LA DIRECTIVA N° 002-2026-MDM/OGA "LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES"**, en el cual concluye que, la propuesta resulta jurídicamente **PROCEDENTE**, al encontrarse debidamente sustentado en la normativa vigente, por lo que recomienda su **APROBACIÓN** a través de la suscripción del Acto Administrativo correspondiente.

Por lo expuesto en los considerandos, al amparo de las atribuciones conferidas por el numeral 6 del Artículo 20° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la **DIRECTIVA N° 002-2026-MDM/OGA "LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES"**, que como **ANEXO** se adjunta a la presente Resolución, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa y los actuados que forman parte integral del expediente administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR a la Gerencia Municipal, a todas las Gerencias y Oficinas Generales, el cumplimiento de la presente Resolución, a fin de llevar a cabo el objetivo de la presente directiva, y a las demás dependencias de la Municipalidad Distrital de Morales, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la notificación a las áreas pertinentes, la publicación en la página web institucional (<https://moralessmuni.gob.pe/>), y en el portal de Transparencia de la Entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

Rufino Pinedo Meléndez
ALCALDE



Municipalidad Distrital de Morales

DIRECTIVA N° 002-2026-MDM/OGA

"LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES"

Resolución de Aprobación: Resolución de Alcaldía N° 059-2026-MDM

Código	Versión	Páginas	Fecha de Aprobación
002-2026-MDM/OGA	1.0	17	08 de abril de 2026

RUBRO	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES C.P.C. YOYDANI SUEVARA MEDINA JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
Revisado por:	OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES C.P.C. WILFREDO VARGAS CARRAHUATAY JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Aprobado por:	GERENCIA MUNICIPAL	 Ing. Liber Guero Avila-Crespin CIP. N° 167473 GERENTE MUNICIPAL
Aprobado por:	ALCALDÍA	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES Rufino Placido Meléndez ALCALDE



INDICE:

OBJETIVO	3
II. FINALIDAD	3
III. ALCANCE.....	3
IV. BASE NORMATIVA	4
V. GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
VI. DISPOSICIONES GENERALES	6
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	7
7.1. Registro de Trámite Externo (Ciudadano)	7
7.2. Registro de Trámite Interno (Personal Municipal).....	8
7.3. Recepción de Documentos.....	9
7.4. Derivación de Documentos.....	9
7.5. Derivación Múltiple y Carrito de Derivación.....	10
7.6. Respuesta y Finalización de Trámites	10
7.7. Seguimiento de Trámites	11
7.8. Gestión de Archivos Adjuntos y Visibilidad al Ciudadano.....	12
VIII. RESPONSABILIDADES	12
8.1. Del Especialista en Informática y Sistemas	12
8.2. De la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	13
8.3. De los Jefes de las Oficinas Generales y Gerentes.....	14
8.4. Del Personal Operador del Sistema.....	14
8.5. Del Ciudadano o Usuario Externo.....	15
IX. PROHIBICIONES Y SANCIONES.....	15
X. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	16
XI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	17



I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, procedimientos y responsabilidades para el uso adecuado del Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad Distrital de Morales, el cual cumple la función de Mesa de Partes Digital conforme a la Ley N° 31170, regulando el registro, derivación, seguimiento y archivo de documentos administrativos internos y externos, en el marco del proceso de modernización y digitalización de la gestión pública local.

II. FINALIDAD

2.1. Establecer procedimientos claros y uniformes para el registro, derivación, seguimiento, respuesta y archivo de documentos administrativos a través del Sistema de Trámite Documentario.

2.2. Garantizar que todo documento ingresado al sistema sea atendido de manera oportuna, con trazabilidad completa de cada acción realizada sobre él.

2.3. Proveer al ciudadano un canal digital oficial, accesible y permanente para la presentación de documentos ante la Municipalidad Distrital de Morales, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 31170.

2.4. Reducir el uso de papel y agilizar los tiempos de atención en los procedimientos administrativos institucionales.

2.5. Definir las responsabilidades de cada actor involucrado en el ciclo de vida de un trámite, desde su registro hasta su finalización.

III. ALCANCE

3.1. Las disposiciones de la presente Directiva son de aplicación obligatoria para todo el personal de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Morales que utilice el Sistema de Trámite Documentario en el ejercicio de sus funciones, bajo cualquier modalidad contractual.

3.2. Asimismo, aplica a los ciudadanos, personas naturales o jurídicas que presenten documentos ante la Municipalidad Distrital de Morales a través de la Mesa de Partes Digital del sistema.

3.3. La presente Directiva es de aplicación en todas las Oficinas Generales, Gerencias y demás unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Morales que cuenten con acceso al Sistema de Trámite Documentario.



IV. BASE NORMATIVA

- 
- 4.1 Ley N° 27972 — Ley Orgánica de Municipalidades.
 - 4.2 Ley N° 27444 — Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS).
 - 4.3 Ley N° 27658 — Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
 - 4.4 Ley N° 31170 — Ley que dispone la Implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas en las Entidades del Estado.
 - 4.5 Decreto Legislativo N° 1412 — Ley de Gobierno Digital.
 - 4.6 Decreto Supremo N° 029-2021-PCM — Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412.
 - 4.7 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS — TUO de la Ley N° 27444.
 - 4.8 Resolución de Alcaldía N° 010-2024-MDM/A — que aprueba la implementación del Sistema de Trámite Documentario y Sistema de Control de Visitas de la Municipalidad Distrital de Morales.
 - 4.9 Directiva N° 001-2026-MDM/OGA — Lineamientos para la Implementación y Uso de Certificados y Firmas Digitales en la Municipalidad Distrital de Morales.
 - 4.10 ORDENANZA MUNICIPAL N° 017-2024-MDM — que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) vigente de la Municipalidad Distrital de Morales].

Las normas señaladas incluyen sus respectivas modificatorias y normas complementarias vigentes.

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de la presente Directiva, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:



5.1. Archivo Adjunto: Documento digital en formato PDF que el operador adjunta al momento de derivar, responder o finalizar un trámite, o que el ciudadano adjunta al registrarlo. Al adjuntar un archivo, el operador puede indicar si dicho documento será visible para el ciudadano en el seguimiento público.



5.2. Carrito de Derivación: Funcionalidad del sistema que permite agrupar varias oficinas y derivarlos simultáneamente un mismo trámite en una sola acción.

5.3. Correlativo: Número de identificación único y secuencial asignado automáticamente por el sistema a cada trámite registrado, que permite su identificación y seguimiento. Se genera por oficina y año.

5.4. Derivación: Acción mediante la cual un operador remite un documento a otra oficina de la institución para su atención, opinión o conocimiento, con posibilidad de adjuntar un archivo complementario y definir su visibilidad al ciudadano.

5.5. Derivación Múltiple: Funcionalidad que permite derivar un mismo documento a varias oficinas simultáneamente, creando un grupo de derivación vinculado que permite visualizar las respuestas de cada oficina involucrada.

5.6. Especialista: Servidor público que en la nueva estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Morales ejerce funciones técnicas o administrativas específicas al interior de una Oficina General o Gerencia, en reemplazo de los antiguos cargos de jefe de oficina o sub gerente.

5.7. Expediente: Conjunto de documentos y movimientos asociados a un trámite específico, identificado por su número correlativo, que refleja el historial completo desde su registro hasta su finalización.

5.8. Finalización: Acción que cierra el ciclo de atención de un trámite. La realiza directamente la oficina competente que resolvió el asunto. En casos especiales, la puede realizar la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

5.9. Mesa de Partes Digital: Canal oficial de recepción de documentos electrónicos presentados por ciudadanos ante la Municipalidad Distrital de Morales, implementado conforme a la Ley N° 31170, accesible en: https://mesapartes.moralesmuni.gob.pe/nuevo_tramite.php

5.10. Movimiento: Registro automático que el sistema genera ante cada acción sobre un documento (registro, derivación, finalización), consignando fecha, hora, usuario, oficina origen, oficina destino y descripción.

5.11. OGACyGD: Abreviatura de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, órgano responsable de la supervisión del flujo documentario institucional y de la atención final al ciudadano en casos especiales.



5.12. Operador del Sistema: Personal municipal con acceso autenticado al Sistema de Trámite Documentario, responsable de recibir, derivar, responder y finalizar los documentos asignados a su Oficina.

5.13. Procedimiento Administrativo (TUPA): Conjunto de actos tramitados por los administrados conducentes a la emisión de un acto administrativo, conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad Distrital de Morales.



5.14. Seguimiento: Funcionalidad que permite al ciudadano consultar el estado y los movimientos visibles de su trámite, accesible en: <https://mesapartes.moralesmuni.gob.pe/seguimiento.php>

5.15. Sistema de Trámite Documentario: Plataforma informática institucional de la Municipalidad Distrital de Morales que gestiona el flujo de documentos administrativos internos y externos, cumpliendo la función de Mesa de Partes Digital conforme a la Ley N° 31170.

5.16. Trámite Externo: Documento presentado por un ciudadano o persona jurídica a través de la Mesa de Partes Digital, sin requerir autenticación previa (usuario o contraseña).

5.17. Trámite Interno: Documento generado y registrado por personal municipal autenticado, destinado a otra oficina de la institución para su atención o conocimiento.



5.18. Visibilidad al Ciudadano: Configuración que el operador establece al adjuntar un archivo durante una derivación, respuesta o finalización, mediante una casilla de verificación, que determina si dicho archivo será visible para el ciudadano en el seguimiento público de su trámite.

VI. DISPOSICIONES GENERALES



6.1. El Sistema de Trámite Documentario es la plataforma oficial e institucional para la gestión de documentos administrativos de la Municipalidad Distrital de Morales. Su uso es obligatorio para todo el personal municipal, conforme a lo dispuesto en la Resolución de Alcaldía N° 010-2024-MDM/A.

6.2. El sistema está disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días de la semana, para el registro de trámites externos por parte de ciudadanos. El procesamiento

interno (derivación, respuesta, finalización) se realiza en el horario de atención institucional establecido.



6.3. El acceso al sistema para el personal municipal se realiza mediante credenciales personales (usuario y contraseña) asignadas por el Especialista en Informática y Sistemas de la Oficina General de Administración. Dichas credenciales son personales e intransferibles; su uso implica la responsabilidad directa del operador sobre todas las acciones realizadas con su cuenta.

6.4. Todo documento registrado en el sistema genera un número de expediente único e irrepetible, que constituye la identificación oficial del trámite y debe ser comunicado al interesado para su seguimiento.



6.5. Como regla general, la oficina competente que resuelve un trámite es la responsable de responderlo y finalizarlo directamente en el sistema. Solo en casos especiales definidos en la presente Directiva, la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria asumirá la respuesta y finalización del trámite.

6.6. Los documentos que, por su naturaleza, requieran firma digital deben adjuntarse como PDF firmado conforme a la Directiva N° 001-2026-MDM/OGA. El sistema no genera ni valida firmas digitales; esa función corresponde a la Plataforma Firma Perú.

6.7. El sistema registra automáticamente la trazabilidad de cada acción realizada sobre un documento (fecha, hora, usuario, oficina, tipo de acción), generando un historial auditable que no puede ser modificado ni eliminado.

6.8. Los plazos de atención se rigen por el TUPA vigente y la Ley N° 27444. El sistema es el medio oficial para el cómputo de dichos plazos desde el momento del registro del trámite.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Registro de Trámite Externo (Ciudadano)

7.1.1. El ciudadano accede a la Mesa de Partes Digital en: https://mesapartes.moralesmuni.gob.pe/nuevo_tramite.php, disponible en el portal web institucional de la Municipalidad Distrital de Morales.





7.1.2. El ciudadano completa obligatoriamente los datos del remitente: tipo de persona (natural o jurídica), número de DNI, nombres y apellidos, número de celular, correo electrónico y dirección.

7.1.3. El ciudadano selecciona el tipo de documento, el procedimiento administrativo conforme al TUPA vigente, describe el asunto e indica el número de documento y folios.

7.1.4. El ciudadano adjunta el archivo digital. Formato permitido: PDF. Tamaño máximo: diez (10) MB. Para archivos mayores, debe adjuntar un enlace de descarga desde una plataforma de almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, Dropbox u otra equivalente).

7.1.5. Al enviar el formulario, el ciudadano declara que la información tiene carácter de Declaración Jurada, asumiendo responsabilidad sobre la veracidad de los datos y documentos presentados.

7.1.6. El sistema genera automáticamente un número de expediente que el ciudadano debe conservar para el seguimiento. Se recomienda anotar dicho número, tomar captura de pantalla de la confirmación o simplemente revisar su correo registrado que ahí le llegara también su cargo y notificaciones referente a su trámite.

7.1.7. El trámite ingresa automáticamente a la bandeja de mesa de partes, en estado PENDIENTE.

7.2. Registro de Trámite Interno (Personal Municipal)

7.2.1. El personal municipal autenticado puede registrar trámites internos desde su panel de oficina, destinados a otras oficinas de la institución.

7.2.2. El operador completa los datos del trámite, selecciona el tipo de documento, describe el asunto e indica la oficina u oficinas de destino. Puede realizar derivación a una o múltiples oficinas desde el momento del registro.

7.2.3. El archivo adjunto en trámites internos admite el mismo formato que el trámite externo, con un tamaño máximo de treinta (30) MB.



7.2.4. El sistema genera un correlativo interno por oficina y año, que sirve como referencia adicional al número de expediente general.



7.2.5. Los trámites que requieran firma digital deben adjuntarse como PDF firmado conforme a la Directiva N° 001-2026-MDM/OGA, antes de ser registrados en el sistema.

7.3. Recepción de Documentos

7.3.1. Los documentos asignados a una oficina aparecen en la bandeja "Trámites Recibidos". El operador es responsable de revisar dicha bandeja periódicamente durante el horario de atención institucional.



7.3.2. Al ingresar a un documento, el operador puede visualizar todos los datos del trámite, el archivo adjunto y el historial de movimientos previos.

7.3.3. El operador debe tomar acción dentro de los plazos establecidos en el TUPA y la Ley N° 27444. Las acciones posibles son: derivar o finalizar.

7.3.4. El jefe de la oficina general o gerente es responsable de supervisar que los documentos recibidos en su oficina sean atendidos oportunamente.

7.4. Derivación de Documentos

7.4.1. La derivación transfiere un documento a otra oficina para su atención. El operador selecciona la oficina de destino y describe el motivo de la derivación.

7.4.2. Al momento de derivar, el operador puede adjuntar un archivo PDF complementario. El sistema presenta una casilla de verificación que permite indicar si dicho archivo será visible para el ciudadano en el seguimiento público. Si la casilla no se marca, el archivo queda como documento interno.

7.4.3. El sistema registra automáticamente el movimiento con fecha, hora, usuario, oficina origen y oficina destino. Este registro no puede ser modificado ni eliminado.

7.4.4. Una vez derivado, el documento pasa a la bandeja de la oficina de destino. La oficina origen puede consultar su estado en "Trámites Derivados".





7.4.5. Queda prohibida la derivación innecesaria o dilatoria. Toda derivación debe estar justificada en la competencia de la oficina de destino o en la necesidad de opinión técnica para la resolución del trámite.

7.5. Derivación Múltiple y Carrito de Derivación

7.5.1. La derivación múltiple permite enviar un mismo documento a varias oficinas simultáneamente. Crea un grupo de derivación que vincula todos los movimientos, permitiendo visualizar las respuestas de cada oficina.



7.5.2. El Carrito de Derivación permite agrupar varios documentos distintos y derivarlos juntos a una misma oficina en una sola acción, optimizando el procesamiento de documentos relacionados.

7.5.3. En derivaciones múltiples, cada archivo adjunto por oficina puede tener configurada su visibilidad al ciudadano de forma independiente.

7.5.4. El operador de la oficina origen puede consultar el estado de respuesta de cada oficina involucrada desde el seguimiento interno del sistema.

7.6. Respuesta y Finalización de Trámites

7.6.1. Como regla general, la oficina competente que resuelve el trámite es la responsable de responderlo y finalizarlo directamente en el sistema, sin necesidad de derivarlo previamente a otra oficina.

7.6.2. Al responder (finalizar), el operador puede adjuntar un archivo PDF con el documento de respuesta. El sistema presenta una casilla de verificación para indicar si dicho archivo será visible para el ciudadano en el seguimiento público. Se recomienda marcar esta casilla cuando el archivo constituye la respuesta formal al ciudadano.

7.6.3. La finalización cierra el ciclo del trámite. Un trámite finalizado no admite nuevas derivaciones ni respuestas. Solo debe finalizarse cuando el asunto ha sido resuelto o atendido conforme a los procedimientos institucionales.



7.6.4. En los siguientes casos especiales, la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria asumirá la respuesta y finalización:

- a) Trámites que no tienen oficina de destino claramente definida.
- b) Trámites en los que ninguna oficina ha respondido y el ciudadano ha presentado reclamo por demora.
- c) Documentos de carácter general sin competencia orgánica específica.
- d) Cuando así lo disponga expresamente la Gerencia Municipal.

7.6.5. En trámites con derivación múltiple, la finalización la realiza la oficina que inició la derivación o la de competencia principal, una vez recibidas las respuestas de las oficinas involucradas.

7.6.6. El sistema registra automáticamente la fecha, hora y usuario que realizó la finalización, como parte del historial auditable del expediente.

7.7. Seguimiento de Trámites

7.7.1. El ciudadano puede consultar el estado de su trámite en cualquier momento ingresando su número de expediente y DNI en: <https://mesapartes.moralesmuni.gob.pe/seguimiento.php>

7.7.2. El seguimiento público muestra únicamente los movimientos y archivos adjuntos que el operador haya marcado como visibles al ciudadano. Los movimientos y archivos de gestión interna no marcados no son visibles en el seguimiento público.

7.7.3. El operador es responsable de marcar correctamente la visibilidad de los archivos adjuntos. Como mínimo, el documento de respuesta final al ciudadano debe ser marcado como visible.

7.7.4. El personal municipal autenticado puede consultar el seguimiento completo de cualquier trámite, incluyendo todos los movimientos y archivos internos, desde la sección de seguimiento interno del sistema.



7.7.5. La Municipalidad no se responsabiliza por la imposibilidad de seguimiento cuando el ciudadano no conserve su número de expediente, generado una sola vez al momento del registro.

7.8. Gestión de Archivos Adjuntos y Visibilidad al Ciudadano

7.8.1. El formato de archivo permitido es: PDF. Se recomienda el uso de PDF como formato principal, especialmente para documentos que requieran firma digital.

7.8.2. El tamaño máximo es de diez (10) MB para trámites externos y treinta (30) MB para trámites internos. Para archivos mayores se debe adjuntar un enlace de descarga desde una plataforma en la nube.

7.8.3. En toda derivación, respuesta (finalización), el sistema presenta una casilla de verificación de visibilidad. El operador debe marcarla cuando el archivo adjunto constituye información relevante para el ciudadano (respuesta formal, resolución, acuse de recibo, etc.). No debe marcarse para documentos de gestión interna.

7.8.4. Los documentos que requieran firma digital deben estar firmados antes de adjuntarse, siguiendo el flujo de la Directiva N° 001-2026-MDM/OGA: Word → PDF → firma en Plataforma Firma Perú → adjunto en el sistema.

7.8.5. El operador debe verificar que el archivo adjunto sea legible y completo antes de confirmar cualquier acción en el sistema.

7.8.6. Los archivos almacenados forman parte del expediente digital y son responsabilidad del Especialista en Informática y Sistemas en cuanto a su conservación y resguardo en el servidor institucional.

VIII. RESPONSABILIDADES

8.1. Del Especialista en Informática y Sistemas

8.1.1. Administrar, mantener y garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento del Sistema de Trámite Documentario.



8.1.2. Crear, modificar y dar de baja las cuentas de acceso del personal municipal, coordinando con los jefes de las oficinas generales y gerentes las altas y bajas que correspondan.

8.1.3. Brindar soporte técnico y capacitación al personal en el uso del sistema, con frecuencia mínima semestral y ante cambios significativos en la plataforma.

8.1.4. Realizar copias de seguridad periódicas de la base de datos y archivos del sistema.

8.1.5. Elaborar un informe semestral dirigido a la Gerencia Municipal, a través de la Oficina General de Administración, con indicadores de uso: número de trámites, tiempos promedio de atención, incidencias y recomendaciones.

8.1.6. Comunicar de inmediato a la Gerencia Municipal cualquier contingencia o indisponibilidad del sistema.

8.2. De la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

8.2.1. Supervisar el flujo general de trámites en el sistema, identificando documentos sin atención, derivaciones pendientes u oficinas con retraso en la atención.

8.2.2. Actuar como punto de escalamiento cuando un ciudadano presente reclamo por demora o falta de respuesta, coordinando con la oficina competente para la atención inmediata.

8.2.3. Responder y finalizar trámites en los casos especiales establecidos en el numeral 7.6.4 de la presente Directiva: trámites sin oficina de destino definida, sin respuesta ante reclamo ciudadano, de carácter general sin competencia específica, o por disposición expresa de la Gerencia Municipal.

8.2.4. Coordinar con el Especialista en Informática y Sistemas la atención de incidencias técnicas que afecten la recepción o seguimiento de trámites por parte de los ciudadanos.



8.2.5. Velar por que la Mesa de Partes Digital esté correctamente habilitada y accesible para los ciudadanos, reportando cualquier indisponibilidad al Especialista en Informática y Sistemas.

8.3. De los Jefes de las Oficinas Generales y Gerentes

8.3.1. Supervisar que los operadores a su cargo utilicen el sistema correctamente y atiendan los trámites dentro de los plazos establecidos.

8.3.2. Solicitar al Especialista en Informática y Sistemas la creación o baja de cuentas de acceso cuando el personal de su oficina ingrese o se retire, dentro de las veinticuatro (24) horas de producido el hecho.

8.3.3. Reportar incidencias técnicas o irregularidades en el sistema al Especialista en Informática y Sistemas.

8.3.4. Asumir responsabilidad administrativa ante el incumplimiento de plazos legales de atención de trámites asignados a su oficina.

8.4. Del Personal Operador del Sistema

8.4.1. Utilizar sus credenciales de acceso de forma personal y responsable, absteniéndose de compartirlas con terceros.

8.4.2. Revisar periódicamente la bandeja de trámites recibidos durante el horario de atención y tomar acción oportuna.

8.4.3. Derivar documentos solo a las oficinas competentes, con descripción clara del motivo.

8.4.4. Marcar correctamente la visibilidad de los archivos adjuntos, asegurando que la respuesta formal al ciudadano sea siempre visible en el seguimiento público.

8.4.5. Verificar que los archivos adjuntos sean legibles y completos antes de confirmar cualquier acción.



8.4.6. Informar a su jefe y al Especialista en Informática y Sistemas sobre cualquier incidencia o su desvinculación o rotación.



8.5. Del Ciudadano o Usuario Externo

8.5.1. Proporcionar información veraz y completa al registrar su trámite, siendo responsable de la exactitud de los datos bajo declaración jurada.

8.5.2. Adjuntar documentos legibles, completos y en los formatos y tamaños permitidos por el sistema.

8.5.3. Conservar el número de expediente generado al registrar su trámite, necesario para el seguimiento.

8.5.4. Utilizar la Mesa de Partes Digital únicamente para la presentación de documentos legítimos relacionados con procedimientos administrativos de competencia de la Municipalidad Distrital de Morales.



IX. PROHIBICIONES Y SANCIONES

9.1. Queda expresamente prohibido para el personal operador:

- a) Compartir credenciales de acceso con terceros.
- b) Registrar trámites con información falsa.
- c) Derivar documentos a oficinas no competentes con el fin de dilatar la atención.
- d) Finalizar trámites sin que hayan sido resueltos conforme a los procedimientos institucionales.
- e) Marcar como visible al ciudadano archivos de gestión interna no destinados a él.
- f) Omitir marcar como visible el documento de respuesta formal al ciudadano.
- g) Eliminar, alterar o manipular registros o archivos del sistema.
- h) Utilizar el sistema para fines distintos a la gestión documental institucional.

9.2. El incumplimiento dará lugar a las siguientes consecuencias:





a) Amonestación escrita: incumplimiento de plazos no reiterado, mal uso de la visibilidad de archivos, o descuido en la verificación de adjuntos.

b) Suspensión del acceso al sistema: compartir credenciales, registro de trámites con información falsa, o derivaciones dilatorias reiteradas.

c) Inicio de proceso administrativo disciplinario: manipulación de registros, uso del sistema para fines ajenos a la función institucional, o reincidencia en conductas sancionadas.

9.3. Las sanciones se aplicarán sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que pudieran derivarse, conforme a la normativa vigente.



9.4. El ciudadano que registre trámites con información falsa o documentos adulterados será responsable conforme a la Ley N° 27444 y demás normas aplicables.

X. CONTROL Y SEGUIMIENTO

10.1. El Especialista en Informática y Sistemas elaborará un informe semestral dirigido a la Gerencia Municipal, a través de la Oficina General de Administración, que incluirá:

- Número total de trámites registrados (externos e internos) en el periodo
- Tiempo promedio de atención por oficina
- Número de trámites finalizados, derivados y pendientes
- Incidencias técnicas registradas y tiempo de resolución
- Oficinas con mayor número de trámites sin atender
- Recomendaciones de mejora del sistema o del proceso

10.2. La Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria coordinará con el Especialista en Informática y Sistemas el seguimiento de indicadores de atención al ciudadano, pudiendo solicitar reportes adicionales cuando lo considere necesario.

10.3. La Gerencia Municipal podrá disponer auditorías al uso del sistema cuando lo considere pertinente.

10.4. El sistema registra automáticamente la trazabilidad de todas las acciones sobre cada trámite. Dicho historial debe conservarse por un mínimo de cinco (05) años conforme a las normas de gestión documental vigentes.



XI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS



11.1. En caso de contingencia o indisponibilidad temporal del sistema, el Especialista en Informática y Sistemas comunicará de inmediato a la Gerencia Municipal y a la OGACyGD el hecho y el tiempo estimado de restablecimiento. Durante la contingencia se habilitará la recepción presencial en Mesa de Partes física. Una vez restablecido el sistema, los documentos recibidos en contingencia deberán registrarse en un plazo máximo de un (01) día hábil.

11.2. Los trámites registrados en el sistema tienen la misma validez legal que los presentados en forma física, conforme a la Ley N° 31170 y el Decreto Legislativo N° 1412.



11.3. Cualquier mantenimiento programado que implique interrupción del servicio debe ser comunicado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación mediante aviso en el portal web institucional.

11.4. La presente Directiva debe ser difundida a todo el personal por la Oficina General de Administración dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su aprobación.

11.5. La presente Directiva complementa y guarda coherencia con la Directiva N° 001-2026-MDM/OGA sobre Firmas Digitales. Para documentos que requieran firma digital se aplican conjuntamente ambas directivas.



11.6. La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Alcaldía. Cualquier aspecto no previsto será resuelto por el Especialista en Informática y Sistemas en primera instancia, con consulta a la Gerencia Municipal a través de la Oficina General de Administración.



11.7. La presente Directiva deroga y deja sin efecto cualquier disposición interna anterior que regule el mismo ámbito, en lo que se le oponga.