



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0123-2026-MDM

Morales, 18 de agosto de 2026.

VISTO:

El **INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N.° 005-2026-OCI/2612-SOO** de fecha 26 de mayo de 2026, emitido por el Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Distrital de Morales; el **MEMORÁNDUM N° 0363-2026-GM-MDM** de fecha 09 de junio de 2026; el **INFORME N° 257-2026-OGACyGD-MDM** de fecha 09 de julio de 2026; el **OFICIO N° 000119-2026-CG/OC2612** de fecha 10 de julio de 2026; el **MEMORÁNDUM N° 0449-2026-GM-MDM** de fecha 15 de julio de 2026; el **INFORME N° 293-2026-OGACyGD-MDM** de fecha 24 de julio de 2026, respecto a la **IMPLEMENTACION DE MEDIDAS CORRECTIVAS A LAS SITUACIONES ADVERSAS, ADVERTIDAS EN EL INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N° 005-2026-OCI/2612-SOO**, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N.° 30305, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N.° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, establece que las municipalidades son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, autonomía que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N.° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, correspondiéndoles ejercer los actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, el numeral 6 del artículo 20° 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.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, regulándose el Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación de la ciudadanía y de gestión de la calidad de los servicios públicos; estableciendo en su literal d) del artículo 7°, que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública, o quien esta delegue, tiene entre sus responsabilidades la de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable Titular y Responsable Alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad.

Que, asimismo, el citado dispositivo normativo establece que la designación de los responsables debe ser comunicada a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, de conformidad con las disposiciones aplicables.

Que, mediante **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 001-2021-PCM/SGP**, se aprueba la **Norma Técnica N.° 001-2021-PCM/SGP**, denominada "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública", que establece las disposiciones técnicas para la implementación, gestión y seguimiento de los reclamos presentados por la ciudadanía; y a su vez, en su numeral 5.3.3 prevé que, las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa respecto de la gestión de reclamos, entre ellas, la designación formal del Responsable Titular y Responsable Alterno del proceso de gestión de reclamos de la entidad.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, generado en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: http://mesapartes.moralesmuni.gob.pe/firma_digital/public/verificar.php?codigo=E954A2939F5E



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Que, mediante Informe de Orientación de Oficio N.º 005-2026-OCI/2612-SOO, de fecha 26 de mayo de 2026, el Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Distrital de Morales advirtió, entre otras situaciones adversas, la **omisión en la designación formal y notificación del Responsable de la Gestión de Reclamos**, recomendando la adopción de las acciones administrativas necesarias para su formalización.

Que, mediante Informe de Orientación de Oficio N.º 005-2026-OCI/2612-SOO, de fecha 26 de mayo de 2026, el Órgano de Control Institucional (OCI), emitió el informe denominado "Verificación a la implementación, acceso y funcionamiento del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Morales", período de evaluación del 22 al 25 de mayo de 2026.

Que, mediante MEMORÁNDUM N.º 0363-2026-GM-MDM, de fecha 9 de junio de 2026, la Gerencia Municipal trasladó a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, el referido informe de control para la implementación del Plan de Acción.

Que, mediante el INFORME N.º 257-2026-OGACYGD-MDM, de fecha 9 de julio de 2026, esta Jefatura sustentó la necesidad de solicitar una ampliación de plazo ante el OCI dada la complejidad técnica de la migración digital.

Que, mediante OFICIO N.º 000119-2026-CG/OC2612, de fecha 10 de julio de 2026, el OCI concedió la ampliación por cuarenta y cinco (45) días calendario adicionales, fijando como fecha límite improrrogable para el cumplimiento e implementación total el 24 de agosto de 2026.

Que, mediante MEMORÁNDUM N.º 0449-2026-GM-MDM, de fecha 15 de julio de 2026, la Gerencia Municipal remite a esta Jefatura, la autorización de ampliación de plazo, por lo que procedo a formalizar el informe técnico detallado que evalúa las deficiencias detectadas y establece la ruta de remediación inmediata.

Que, mediante INFORME N.º 293-2026-OGACYGD-MDM de fecha 24 de julio de 2026, la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria informó a la Gerencia Municipal, **RESPECTO DE LAS ACCIONES CONCRETAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS FRENTE A LAS SITUACIONES ADVERSAS ADVERTIDAS POR EL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**, recomendando la expedición de la Resolución correspondiente que formalice la designación del Responsable Titular y Responsable Alterno del proceso de gestión de reclamos;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario formalizar la designación de los servidores responsables del proceso de gestión de reclamos de la Municipalidad Distrital de Morales, a efectos de garantizar la adecuada recepción, registro, atención, seguimiento y respuesta de los reclamos formulados por la ciudadanía, en cumplimiento de la normativa vigente.

Que, estando a las facultades conferidas por la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR como responsables del manejo del LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MORALES, a los siguientes servidores:

1. **RESPONSABLE TITULAR:** JHENIFER FASABI SAAVEDRA, identificada con DNI N.º 71258058.
2. **RESPONSABLE ALTERNO:** MARÍA DEL PILAR DAZA MERA, identificada con DNI N.º 01130243.

ARTICULO SEGUNDO. - ENCARGAR a los servidores designados en el artículo precedente, el cumplimiento de las funciones y responsabilidades correspondientes al proceso de gestión de





"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

reclamos de la Municipalidad Distrital de Morales, debiendo garantizar su adecuada recepción, registro, atención, seguimiento y respuesta, dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Firmado digitalmente por:

AVILA CRESPIN Liby

Gueorgui FAU 20148157325 soft

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 19/08/2026 15:49:00

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, o la que haga sus veces, realizar las acciones administrativas necesarias para el registro y comunicación de la presente designación ante la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme a la normativa vigente.

ARTICULO CUARTO. – ENCARGAR el cumplimiento de la presente Resolución, a la Gerencia Municipal, a la Oficina General de Administración, a la Especialista en Recursos Humanos, así como a las servidoras municipales encargadas.



Firmado digitalmente por:

MELGAR ALVÁN Karla

Michelle FAU 20148157325 soft

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 19/08/2026 15:33:48-0500

ARTICULO QUINTO. – ENCARGAR a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la notificación a las áreas pertinentes, y a la Oficina General de Administración la publicación en la página web institucional (<https://www.moralesmuni.gob.pe/>), así como en el portal de Transparencia de la Entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Firmado digitalmente por:

GUEVARA MEDINA Yoydani

FAU 20148157325 soft

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 19/08/2026 15:38:28-0500



Firmado digitalmente por:

PINEDO MELENDEZ Rufino

FAU 20148157325 soft

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 19/08/2026 15:25:43-0500

