



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N.º 060-2026-MPM/A

Moyobamba, 19 de febrero de 2026.

VISTO:

La Nota Informativa N°086-2026 MPM/OGACyGD, de fecha 11 de febrero del 2026, el Memorando N°058-2026-MPM/A, de fecha 18 de febrero del 2026, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por el artículo único de la Ley N° 30305 – Ley de Reforma Constitucional, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades; las municipalidades provinciales y distritales 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 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado;

Que, conforme a lo previsto en el inciso 4 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. De tal manera los usuarios que acceden a un producto o servicio, de existir disconformidad pueden formular sus reclamos de manera verbal o escrita;

Que, el artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en su artículo 62° señala que se consideran administrados respecto de algún procedimiento administrativo concreto: 1. Quienes lo promuevan como titulares de derecho o intereses legítimos individuales o colectivos. 2. Aquellos que, sin haber indicado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de su Secretaría de Gestión Pública viene implementando la plataforma digital “LIBRO DE RECLAMACIONES”, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de los reclamos en las entidades de la Administración Pública;





RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N.º 060-2026-MPM/A

Que, bajo ese contexto, a través de la Resolución de Alcaldía N.º 064-2023-MPM/A, de fecha 22 de febrero de 2023, resuelve en su artículo primero: “DESIGNAR, al trabajador de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, señor, Luis Enrique Noriega Valdez, como responsable del proceso de gestión de reclamos, con eficacia anticipada a partir del 03 de enero 2023. con todas las facultades administrativas propias del cargo, en mérito a las consideraciones expuestas en la presente resolución”;

Que, con Carta N.º 029-2025-MPM/RPGR, de fecha 10 de octubre de 2025, el responsable del Proceso de Gestión Reclamos solicita al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, la designación del responsable del proceso de Gestión de Reclamos, en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, señalando lo siguiente:

Al respecto, mediante Ordenanza Municipal N.º 642-MPM, publicada en el Diario El Peruano el 5 de julio de 2025, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Municipalidad Provincial de Moyobamba, en el mismo que establece lo siguiente:

“Artículo 25.- Funciones de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Son funciones de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documental: (...)

k) Gestionar los reclamos y consultas de acción inmediata, provenientes de los contribuyentes y vecinos, disponiendo la intervención de las unidades de organización competentes hasta la culminación del proceso”.

En tal sentido, a través del presente solicito a su despacho se sirva disponer a quien corresponda, las acciones correspondientes a fin de realizar la actualización de la Resolución de Alcaldía de la referencia, y designar al jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, como responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones del Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Que, con Memorando N.º 00365-2025-MPM/OGA, de fecha 13 de noviembre de 2025, el Alcalde Provincial, en señal de conformidad remite a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; la Resolución de Alcaldía N.º 0064-2023-MPM y CARTA N.º 029-2025-MPM/RPGR, de fecha 13 de noviembre de 2025, suscrito por el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, mediante el cual, en marco a los fundamentos expuestos en el presente, concluye designar al jefe de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, como responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, ABOG. VALERIA EUNICE MONTEZA BEAS, en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones del Municipalidad Provincial de Moyobamba;

Que, mediante Nota Informativa N.º 086-2026-MPM/OGACyGD, de fecha 11 de febrero del 2026, la jefa de la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, solicita al Alcalde Provincial de Moyobamba, deje sin efecto la Resolución de Alcaldía N.º 005-2026-MPM/A, de fecha 08 de enero del 2026, y se designe a un nuevo responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Con, Memorando N.º 058-2026-MPM/A, de fecha 18 de febrero del 2026, el Alcalde Provincial de Moyobamba autoriza dejar sin efecto la Resolución de Alcaldía N.º 005-2025-MPM/A, de fecha 08 de enero de 2026. Asimismo, se dispone que, mediante el acto resolutivo correspondiente, se designe como responsable del Proceso de Gestión de Reclamos en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, a la siguiente profesional: Abg. DIANA LUCELY QUEVEDO VILLANUEVA.



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N.º 060-2026-MPM/A

Que, mediante Resolución del Jurado Nacional de Elecciones N° 0286-2025-JNE, publicado con fecha 31 de julio del 2025, resuelve: “(...) **4. RESTABLECER** la vigencia de la credencial que le fue otorgada a don Ernesto Peña Robalino como alcalde de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, departamento de San Martín”;

Por lo expuesto en los considerandos, al amparo de las atribuciones conferidas por los artículos 6° y 20° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, concordante con el artículo 43° del mismo cuerpo legal, y con las visaciones de los órganos competentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR a partir de la fecha, a la **Abog. DIANA LUCELY QUEVEDO VILLANUEVA**, como responsable del Proceso de Gestión Reclamos de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Alcaldía N°005-2026-MPM/A, de fecha 08 de enero de 2026, en donde se designa como responsable del Proceso de Gestión Reclamos de la Municipalidad Provincial de Moyobamba a la Abog. VALERIA EUNICE MONTEZA BEAS.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR, a la Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, cumpla con **NOTIFICAR** la presente resolución, al Despacho de Alcaldía, Gerencia Municipal, y demás Gerencias y Oficinas para su conocimiento y fines; asimismo, **NOTIFICAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información, para la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Cúmplase.

