



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
JOSÉ LUIS
BUSTAMANTE
Y RIVERO
Creado por Ley N° 26455
AREQUIPA - PERU

RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 056 - 2015-GM/MDJLBYR

J. L. Bustamante y Rivero, 14 de abril del 2015

VISTO:

El Informe Nro. 123-SG-MDJLBYR de la Secretaría General y el Informe N° 113-2015-GAL-MDJLBYR de la Gerencia de Asesoría Legal; y

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Artículo 194° de la Constitución Política del Estado concordante con el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es una entidad de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, se hace necesario establecer normas y procedimientos metodológicos y operativos que aseguren la consistencia y estandarización de los criterios para la elaboración de documentos de comunicación interna entre los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad, así como la comunicación externa entre la Municipalidad y las instituciones públicas y privadas.

Que, ésta Directiva tiene como finalidad contar con un instrumento que regule los procedimientos de comunicación interna e intercambio de información entre los órganos y las unidades orgánicas de la Municipalidad, así como con las entidades públicas y privadas.

Que, mediante Resolución de Alcaldía Nro. 051-2015-MDJLBYR se ha delegado al Despacho de Gerencia Municipal la aprobación de Directivas Internas.

En consecuencia, en uso de las facultades otorgadas y con la visación de la Gerencia de Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA N° 007-2015-GM-MDJLBYR/SG, "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGUESE a todas las Gerencias el cumplimiento de la presente Directiva.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

c.c. Alcaldía
Todas las Gerencias
Archivo

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

CPC. César Bustamante Flores
GERENTE MUNICIPAL

DIRECTIVA N° 007-2015-MDJLBYR-GM/SG

“NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO”

I. FINALIDAD:

Contar con un instrumento que regule los procedimientos de comunicación interna y externa, así como el intercambio de información mediante las comunicaciones oficiales escritas entre las unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, así como la comunicación de ésta con las entidades públicas y privadas.

II. OBJETIVO:

Establecer las normas y procedimientos para el uso, elaboración, presentación y remisión de comunicaciones escritas a través de documentos oficiales que se generan entre los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, así como la comunicación externa entre ésta y las instituciones públicas y privadas, uniformizando criterios a efecto de que el flujo de documento sea el adecuado.

III. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú de 1993, artículos 192° y 194°.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 231-2010-MDJLBYR.

IV. ALCANCE:

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio para todos órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero que elaboran, presentan y remiten comunicaciones escritas a través de documentos oficiales.

V. VIGENCIA:

La presente directiva tiene vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución de Gerencia.

VI. NORMAS GENERALES:

6.1 Definición de términos:

- Comunicación:** Es el proceso de intercambio verbal, escrito o visual para transmitir y conocer informaciones, pensamientos, aspiraciones, etc.
- Comunicación formal:** Es la que lleva un contenido requerido u ordenado por la institución, a través de los canales señalados por ésta.
- Comunicación interna:** Es la que se cursa al interior de la institución.
- Comunicación externa:** Es la que se cursa entre dependencias localizadas dentro y fuera del edificio municipal o con otras instituciones.
- Correo electrónico institucional:** Es una herramienta electrónica de comunicación oficial e intercambio de información entre personas, no es una herramienta de difusión indiscriminada de información, con la excepción de las listas de interés establecidas por las entidades para fines institucionales.
- Correspondencia:** Es el conjunto de documentos escritos que, se reciben, despachan o archivan y que sirven para transmitir y/o perpetuar el conocimiento de hechos o ideas.
- Información:** Es todo dato o fenómeno que proporciona un nuevo conocimiento o incrementa el actual, sobre la realidad social en que opera una entidad.



h) **Nomenclatura:** Es el código formado por un conjunto de números y letras que identifican el orden, el nivel y el año de emisión de un documento.

6.2 Clasificación de la documentación en la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero:

6.2.1 **Documentación común:** Es aquella que puede ser conocida por quienes la tramitan, sin que su divulgación ocasione riesgo alguno para la seguridad del Sistema.

6.2.2 **Documentación clasificada:** Son comunicaciones cuya difusión de su contenido es restringido a personas autorizadas y/o facultadas, asignándose los siguientes grados de seguridad.

- Reservado y confidencial: De acuerdo a lo establecido en el Art. 15° de la Ley 27927 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Reservado: Referido a los documentos que se elaboran con discreción y que se difunden solo entre personal autorizado.
- Confidencial: Las comunicaciones que son conocidas solamente por sus destinatarios y las personas autorizadas.

6.2.3 Comunicaciones oficiales escritas a usarse en la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero:

En la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero se establece el uso de los siguientes documentos de carácter oficial, como comunicaciones escritas:

- Ordenanzas Municipales
- Decretos de Alcaldía
- Acuerdos Municipales
- Resoluciones:
 - Resoluciones de Alcaldía
 - Resoluciones de Gerencia
- Oficios simples
- Oficios múltiples
- Memorándums simples
- Memorándums múltiples
- Informes
- Proveído
- Cartas
- Correos electrónicos institucionales

6.3 Descripción y uso de los documentos de carácter oficial:

a) **Ordenanzas Municipales:** Son normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la Municipalidad tiene competencia normativa. Mediante Ordenanzas Municipales se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por ley.

b) **Acuerdos Municipales:** Son decisiones, que toma el concejo, referidas a asuntos específicos de interés público, vecinal o institucional, que expresan la voluntad del órgano de gobierno para practicar un determinado acto o sujetarse a una conducta o norma institucional.

c) **Resoluciones de Alcaldía:** Son aquellas que aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo. Una resolución consta de las siguientes partes:

- Parte expositiva.- Constituida por el "visto", que describe el documento que da lugar a la expedición de la resolución (solicitud, orden superior, informe, memorando, etc.), cuando no exista será omitido.
- Parte considerativa.- Constituida por el análisis de los hechos o sustento.
- Parte resolutive.- Constituye la decisión adoptada frente a las soluciones de asuntos administrativos, después de analizar la parte considerativa.

d) Resoluciones de Gerencia: Son disposiciones que al amparo de lo prescrito por el último párrafo del artículo 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades, o por delegación expresa del Alcalde, resuelven los aspectos administrativos a cargo de las Gerencias.

e) Decretos de Alcaldía: Son aquellos documentos que establecen normas reglamentarias y de aplicación de las ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del Concejo Municipal.

f) Oficio simple: Documento que se emplea para comunicar disposiciones, consultar, responder, remitir documentos u objetos, realizar gestiones, coordinar acciones, transcribir documentos y para proporcionar cualquier otra información de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero a otras entidades. Se recomienda referirse a un solo asunto a fin de facilitar la tramitación y archivo.

g) Oficio múltiple: Se utiliza con los mismos fines del oficio simple, para comunicar en forma simultánea a varios destinatarios.

h) Memorándum simple: Es un documento breve que se formula y emplea para impartir órdenes, tramitar gestiones específicas y/ o comunicar asuntos de servicio interno generalmente versa sobre un punto o tema. Este documento se utiliza ante una autoridad de igual o inferior jerarquía.

i) Memorando múltiple: Se utiliza con los mismos fines del memorando, para comunicar en forma simultánea a varios destinatarios.

j) Informe: Es una comunicación escrita, por el cual se hace conocer el avance o la culminación de acciones encomendadas o la ocurrencia de hechos considerados de interés. La autoridad que solicite la presentación de un informe deberá precisar con claridad el asunto sobre el cual requiere información; y deberá referirse necesaria y exclusivamente a ese asunto. Los informes son de tres (03) tipos:

- Informe Simple: Se utiliza para reportar el cumplimiento de actividades de acuerdo a sus funciones o delegaciones, así como los avances de acciones programadas y ejecutadas.
- Informe Técnico: Incluye el análisis de hechos, normas y documentos con la finalidad de formular conclusiones. Suministra elementos de juicio, orienta las acciones de autoridad, especialmente en el tratamiento, esclarecimiento y solución de problemas que requieren conocimientos especializados.
- Informe Legal: Contiene el análisis de normas legales para orientar la toma de decisiones. Es elaborado por la Gerencia de Asesoría Legal, siendo que la solicitud del mismo es reservada exclusivamente para asuntos en que el fundamento jurídico de la pretensión sea razonablemente discutible, o los hechos sean controvertidos

jurídicamente, y que tal situación no pueda ser dilucidada por el propio instructor, al amparo de lo prescrito por el numeral 172.2 del artículo 172° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En su estructura deben considerarse las siguientes partes:

- **Antecedentes.**- Que ofrece una breve historia de cómo se suscitan los actos o hechos que se estudian.
- **Análisis.**- Que examina minuciosamente los hechos, en base a los antecedentes, argumentos a favor y en contra, pruebas, cargos y descargos que se presentan y disposiciones legales, con el fin de llegar a conclusiones fundamentales.
- **Conclusiones.**- Que contiene la deducción lógica o el resultado del análisis que se realiza, en relación directa con los hechos y las ideas expuestas. Viene a ser también el resumen o recapitulación de las ideas desarrolladas en el informe.
- **Sugerencias y/ recomendaciones.**- Que sugiere las posibles soluciones o medidas a adoptar con relación al asunto tratado en el informe. La autoridad es libre de tomarlas en cuenta o no al momento de tomar sus decisiones.
- **Anexos:** Información adicional que se une con dependencia de él.

k) **Proveído:** Instrumento de apoyo inmediato utilizado para disponer la acción a tomar a un documento que se derive a una distancia de igual o menor jerarquía. Debe ser breve y contener en el mensaje la recomendación del caso.

l) **Carta:** Escrito, generalmente cerrado, que se envía a otra persona para comunicarle algo.

m) **Correo electrónico:** Medio electrónico de intercambio de información y comunicación.

6.4 Del logotipo de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero:

- Se utilizará en aquellos documentos oficiales dirigidos a las diferentes dependencias e instituciones.
- Las comunicaciones internas y externas deberán llevar el escudo de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero en la parte superior izquierda.
- En la parte inferior de los documentos debe consignarse la Dirección de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, correo electrónico y teléfono.

6.5 Estructura de los documentos:

6.5.1 **Membrete:** Es el sello oficial de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero que deberá estar ubicado en la parte superior izquierda del documento. El membrete constará del Escudo de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, una línea debajo de él la frase "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO" letra tamaño 14, y debajo el nombre del órgano o unidad orgánica remitente, el mismo que deberá estar escrita en mayúsculas con letra tamaño 12. El tipo de letra se deja a criterio de la unidad orgánica.

6.5.2 **Encabezamiento:** En los oficios, oficios múltiples y cartas se colocará la nominación del año calendario autorizado por Ley en la parte superior céntrica, entre comillas y en negrita, en tamaño 10, dejando a elección de la unidad orgánica el tipo de letra. En los oficios, se colocará el lugar y fecha en el margen derecho, indicando el lugar donde se ubica la dependencia, luego el día (se antepone un cero si consta de un dígito), mes y año con letra Times New Roman tamaño 10, después del nombre del año calendario.

6.5.3 Título o denominación de los documentos: Para nominar el documento a elaborarse, deberá seguirse el siguiente orden.

- a) Título o denominación de los documentos: Individualiza la comunicación e identifica a la dependencia que emite el documento. Debe ir centrado. Se identificará siguiendo el siguiente orden:
- Tipo y/o nivel del dispositivo o documento: En letras mayúsculas, indicar si es ordenanza, oficio, memorando, informe, etc.
 - Número: Es el número correlativo que corresponde al tipo de documento que se está elaborando, este número es único, no debiendo generarse por ningún motivo más de un documento con el mismo número, ni siquiera utilizando literales. Se antepondrán dos (2) ceros si consta de un solo dígito y un (1) cero si consta de dos dígitos.
 - Año en el que se expide el documento: Debe ser de cuatro (4) dígitos, separado por un guión del elemento anterior.
 - Denominación de la dependencia: Consignando las siglas propias de cada órgano o unidad orgánica. Van separadas por un guión del elemento anterior.
 - Siglas distintivas de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero: MDJLBYR. Van separadas del elemento anterior por una línea oblicua (/).

b) Destinatario: Comprende la identificación de la persona anteponiéndole el grado o título obtenido. Además se especifica debajo del nombre la entidad o dependencia a quien se destina el documento.

c) Asunto: Sintetiza el contenido y/o objeto del documento. En ningún caso deberá colocarse la frase "el que se indica".

d) Referencia: Nominación (es) del (los) documento(s) que está(n) relacionados con el asunto del documento, su uso es opcional, dependiendo de la existencia de antecedentes que deben ser usados como referencia. De ser más de una, deberá listarse en orden de ocurrencia usando literales o numerales en orden cronológico, para posteriormente ser llamados en el cuerpo del documento. Cuando los documentos mencionados en la referencia no obren en los antecedentes, necesariamente deberán adjuntarse fotocopia de los mismos, salvo cuando se trate de dispositivos legales o documentos de gestión. Las fotocopias deben ser legibles y completas, caso contrario será argumento para la no recepción.

6.5.4 Texto: Expresa los conceptos en párrafos cortos, recomendando que cada documento contenga un solo asunto o asuntos relacionados entre sí. En el cuerpo de los memorando e Informes se deberá transmitir la finalidad del documento, de acuerdo a la estructura correspondiente del tipo de documento. Los criterios que deben tener en cuenta al momento de redactar:

- Orden
- Precisión
- Claridad
- Concisión
- Síntesis
- Ilación
- Cortesía
- Pulcritud.

En el caso de los oficios, al final del cuerpo del documento debe consignarse la despedida.

6.5.5 Término o finalización: Consta de los siguientes elementos:



- Firma del remitente: deberá firmarse el original y cargo a remitirse.
- La post firma: Es el nombre completo del remitente y debajo, el cargo del mismo.
- Sello circular: Es la dependencia remitente, el cual deberá consignarse en cada una de las hojas que conforman el documento emitido. ubicado al lado izquierdo de la firma.
- Pie de página.- En letra tamaño 8 se consignará al final del documento en original y copias, ubicado en la margen inferior izquierda, debiendo escribirse las iniciales del funcionario o servidor que redacta el documento en mayúsculas, separadas por una línea diagonal, seguido de las iniciales de la persona que mecanografió el documento en minúsculas. En línea inferior siguiente colocar las iniciales c.c: (con copia) y después las iniciales de las dependencias a las cuales se les va a enviar copias del mismo documento.

6.6 Márgenes:

Son espacios en blanco que se dejan alrededor de los escritos. Las dimensiones establecidas son para el uso de papel bond en formato DIN A-4: 210 x 297mm

- Margen Superior: 4.5 cm (con membrete) y 3 cm (sin membrete)
- Margen Inferior: 2.5 cm
- Margen Derecho: 2.5 cm
- Margen Izquierdo: 3 cm

6.7 Sellos:

- Son instrumentos que se usan para validar las comunicaciones escritas pudiendo ser circulares o rectangulares.
- Un sello circular (Trodal o de madera) identificará a toda unidad orgánica de primer, segundo, tercer o cuarto nivel organizacional, dentro de una entidad.
- Un sello rectangular (Trodal) identificará el cargo así como el funcionario que suscribe el documento.
- Para clasificar los documentos por el grado de seguridad, urgencia en el trámite, condición de copia informativa, se utilizarán sellos rectangulares, los mismos que deben colocarse con tampón rojo en la parte superior derecha del documento en forma diagonal en el caso de urgencia y copia informativa). En el caso de grado de seguridad el sello irá en la parte central del documento.
- Para la recepción de documentos se utilizará un sello cuadrado en el cual se detallará además de la palabra RECEPCIONADO, la fecha, folios y hora de recepción, y la firma del receptor del documento.
- Para visación de un documento se usará el sello circular colocado con tampón negro sobre el distintivo personal (firma y o la inscripción V°B°) del funcionario.
- Para clasificar los documentos por el grado de seguridad, urgencia en el trámite, condición de copia informativa y de manejo de fondos, se utilizará sellos rectangulares; los mismos que según su grado deben colocarse con tampón rojo en la parte superior y central del documento.

6.8 Anexos:

De enviarse anexos al documento, es decir documentos como antecedentes, resúmenes, proyectos de convenios, etc.; que son parte del documento a remitirse, éstos deben ser numerados y visados en todas sus páginas por quien firma el documento en el cual se colocará el número de anexos a remitirse.

VII. NORMAS ESPECÍFICAS:

7.1 Líneas de Comunicación:

- a. Comunicación interna: Las Comunicaciones escritas en la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero serán de forma vertical u horizontal:

- Vertical: Se efectúa teniendo en cuenta el orden de autoridad o mando de la línea vertical jerárquica de la organización, ya sea en forma descendente o ascendente.
 - La comunicación vertical descendente, se genera de un nivel superior hacia un nivel inferior respetando el orden jerárquico de la organización, cuya comunicación se realiza a través de memorando.
 - La comunicación vertical ascendente, se genera en los niveles inferiores hacia los superiores, respetando el orden jerárquico de la organización, acción realizada a través de Informes con el fin de obtener consultas, recomendaciones, sugerencias o solicitudes.
 - Horizontal: Es la comunicación que se efectúa con la finalidad de coordinar entre órganos y/o personas de igual jerarquía en la organización, buscando definir objetivos, políticas, procedimientos, discrepancias, etc. Se realiza a través de Memorandos.
- b. **Comunicación externa:** La comunicación escrita entre dependencias localizadas dentro y fuera del edificio municipal, con personas naturales o jurídicas e instituciones públicas y privadas se realiza a través de Oficios. Para atender solicitudes de acceso a la información se hará mediante Oficios.

7.2 Facultad para emitir comunicaciones escritas:

- i. Los documentos que forma parte de la comunicación interna deben ser firmados por el responsable de la unidad orgánica donde se genera el documento.
- ii. Los documentos que forman parte de la comunicación externa:
 - a) Si son dirigidos a unidades orgánicas que se encuentran fuera del edificio municipal deben ser firmados por el responsable de la unidad orgánica donde se generó el documento.
 - b) Si son dirigidos a órganos desconcentrados deben ser firmados por el responsable de la unidad orgánica donde se generó el documento.
 - c) Si son dirigidos a órganos descentralizados deben ser firmados por el funcionario de mayor rango jerárquico de la dependencia donde se generó el documento.
 - d) Si son dirigidos a personas naturales o jurídicas deben ser firmados por el funcionario de mayor rango jerárquico de la dependencia donde se generó el documento.
 - e) Si son dirigidos a otras Instituciones deben ser firmados por el Alcalde o funcionario de mayor rango jerárquico de la dependencia donde se generó el documento.
 - f) Si se trata de documentos de respuesta a solicitudes de acceso a la información deben ser firmados por el funcionario responsable de brindar la información solicitada designado mediante Resolución de Alcaldía, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

7.3 La distribución de documentos consta de un original y una copia sellada y firmada que constituya el cargo de entrega del documento.

7.4 En documentos donde la distribución se realiza a más de una unidad orgánica, al finalizar el documento se escriben las siglas c.c (con copia) y se especifican las unidades orgánicas de mayor a menor jerarquía.

7.5 En el caso de oficios o memorandos múltiples el cargo de entrega lo constituirá una sola copia del documento en el cual registrarán los sellos de recibido de todas las Unidades receptoras después de haber revisado el registro del documento en el Sistema de Trámite Documentario y consignarlo como recepcionado.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
JOSÉ LUIS
BUSTAMANTE
Y RIVERO
Creado por Ley N° 26455
AREQUIPA - PERÚ

- 7.6 En la parte inferior izquierda se colocarán las iniciales en letras mayúsculas del nombre de la persona que firma y las iniciales de la persona que elaboró el documento y su cargo.
- 7.7 Cuando la misma persona redacta y firma el documento, sólo se consigna las iniciales de su nombre.
- 7.8 Cuando el documento es formulado por un equipo de trabajo, sólo figurarán las iniciales del nombre de la persona que redactó el documento.
- 7.9 Para documentación que contenga más de una página: Numerar todas las páginas teniendo como base el número total de las mismas en el margen derecho de cada página.

VIII. REGISTRO:

Todos los documentos escritos de comunicación oficial debe ser registrados en el Sistema de Trámite Documentario antes de su remisión. La dependencia receptora de la información revisará en el Sistema de Trámite Documentario si el documento ha sido registrado previamente y procederá a recepcionarlo, reportarlo en el Sistema de Trámite Documentario como recibido y sellar y firmar el documento de cargo de entrega.

IX. RESPONSABILIDAD:

Es responsabilidad de la Secretaría General realizar en forma periódica el control y monitoreo de la aplicación de la presente directiva por los funcionarios, directivos y servidores en general.

X. SANCIONES:

El incumplimiento a lo dispuesto en la presente directiva dará lugar a sanción administrativa, civil y/o penal según la falta cometida.

