



MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

# RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 438-2016 -MPA/GM

Arequipa, 11 de Mayo, 2016

**VISTO:** El Informe N° 607-2016-MPA/GPPR de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, a través del cual remite el Proyecto de la Directiva N° 001-2016-MPA/GPPR/SGR denominada "**NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", para su aprobación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Municipalidad Provincial de Arequipa, 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, el artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que la Administración está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad;

Que, con Informe Nro. 43-2016-MPA/GPPR/SGR, la Sub Gerencia de Racionalización, señala que el Proyecto de la Directiva N° 001-2016-MPA/GPPR/SGR denominada "**NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", tiene por finalidad regular la emisión de los procedimientos de Comunicación Interna y Externa entre las unidades orgánicas de la Municipalidad, reemplazando a la Directiva N° 003-2014-MPA/GPPR/SGR aprobada por Resolución Gerencial N° 1107-2014-MPA/GM, debido a que se ha realizado varias notificaciones al contenido de la misma de acuerdo a la reunión que se sostuvo con las unidades orgánicas el 19 de Noviembre del 2015;

Que, con Informe Nro. 607-2016-MPA/GPPR, la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización, da conformidad al Proyecto de la Directiva N° 001-2016-MPA/GPPR/SGR denominada "**NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**";

Que, mediante Dictamen Legal N° 620-2016-MPA/GM la Gerencia de Asesoría Jurídica, señala la procedencia de la aprobación de la Directiva N° 001-2016-MPA/GPPR/SGR denominada "**NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**";

Que, la Gerencia Municipal, de conformidad a las facultades otorgadas en la Resolución de Alcaldía Nro. 1945-2012-MPA, de fecha 05 de diciembre del 2012;

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva N° 001-2016-MPA/GPPR/SGR denominada: "**NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", remitida por la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a Secretaría General la responsabilidad de cautelar por el cumplimiento de la presente Directiva.

**ARTICULO TERCERO.- DEROGAR** o dejar sin efecto la Resolución Gerencial N° 1107-2014-MPA/GM que aprobó la Directiva N° 003-2014-MPA/GPPR/SGR.

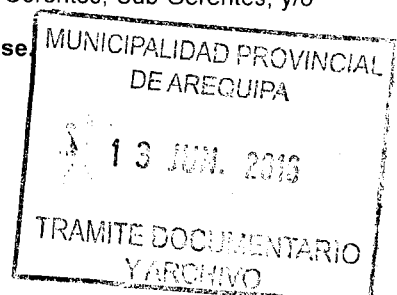
**ARTICULO CUARTO.- HACER** de conocimiento de todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, la expedición de la presente Resolución, para su estricto cumplimiento, la misma que deberá ser supervisada por los Gerentes, Sub Gerentes, y/o Jefes de Áreas.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

Dr. Ricardo Chávez Calderón  
GERENTE MUNICIPAL





## DIRECTIVA N° 001-2016-MPA/GPP/SGR

### “NORMAS PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA”

Formulado por: SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

#### I. OBJETIVO

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 Provincial de Arequipa, Así como la comunicación externa entre la municipalidad y las instituciones públicas y privadas.

#### II. 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 Provincial de Arequipa; así como la comunicación de esta con las entidades públicas y privadas.

#### III. ALCANCE

La presente Directiva es de estricto cumplimiento por los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

#### IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú, Artículo 192° y Artículo 194°.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 25323, Crean el Sistema Nacional de Archivos.
- D.S. N° 008-92-JUS Reglamento del Sistema Nacional de Archivos.
- Directiva N° 005-2008-AGN/DNDAAI, Normas para la Foliación de documentos en los archivos integrantes del Sistema Nacional de Archivos.
- Ordenanza N° 810-2013-MPA, Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad Provincial de Arequipa, y su modificatoria O.M. N° 914-2015.
- Ordenanza N° 829-2013-MPA, Cuadro para Asignación de Personal – CAP de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

#### V. DISPOSICIONES GENERALES

- a) **Comunicación:** Es el proceso de intercambio verbal, escrito o visual que lleva un contenido requerido u ordenado por la institución, para transmitir y conocer informaciones, pensamientos, aspiraciones, etc.
- b) **Comunicación Interna:** Es la que se cursa entre todas las unidades orgánicas de la institución.
- c) **Comunicación Externa:** Es la que se cursa con otras instituciones, empresas, o público en general.
- d) **Información:** Es todo dato o fenómeno que proporciona un nuevo conocimiento o incrementa el actual, sobre la realidad social en que opera una entidad.
- e) **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.



## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Descripción de Documentos de Comunicaciones Oficiales

Las comunicaciones escritas son documentos administrativos que permiten el enlace interno de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, y en la comunicación externa con las entidades públicas y privadas.

#### 6.1.1 Documentos Normativos:

##### a) Ordenanza Municipal

Son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, de cumplimiento obligatorio dentro del territorio de la Provincia de Arequipa, por medio de las cuales se aprueba su organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa; siendo aprobada por el Pleno del Concejo. Para su eficacia y aplicación debe ser publicada en el diario encargado de las publicaciones judiciales, y en el Portal Electrónico de la Municipalidad.

##### b) Acuerdo Municipal

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) Decreto de Alcaldía

Es el acto administrativo por el cual el Despacho de Alcaldía emite normas reglamentarias y de aplicación de las ordenanzas. Establece los procedimientos respectivos para la correcta y eficiente administración municipal y/o resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para los ciudadanos.

##### d) Resolución de Alcaldía

Acto administrativo que aprueba y resuelve los asuntos de carácter administrativo.

##### e) Resolución Gerencial Municipal

Acto administrativo que emite la Gerencia Municipal según las facultades delegadas por el Alcalde.

##### f) Resolución Gerencial

Acto administrativo que emiten las Gerencias de cada Unidad Orgánica conforme a las facultades otorgadas en los instrumentos de Gestión de la Municipalidad, con el fin de resolver aspectos específicos dentro de su competencia.

##### g) Resolución Sub Gerencial

Acto administrativo que emiten algunas Sub Gerencias conforme a las facultades otorgadas en los instrumentos de Gestión de la Municipalidad.

##### h) Directivas

Son normas o procedimientos que se utilizan para impartir instrucciones de carácter administrativo y deben ser aprobadas por Resolución de Gerencia Municipal. Las Directivas son elaboradas exclusivamente por la Sub Gerencia de Racionalización.

#### 6.1.2 Documentos de Comunicación Interna:

##### a) Memorando

Es un documento de comunicación generado por los Órganos y Unidades Orgánicas cuya finalidad es comunicar aspectos técnicos o administrativos



independientemente al nivel jerárquico del remitente y destinatario. Debe ser redactado en forma breve y supone acción inmediata.

Los memorandos pueden ser:

- **Memorando:** Que se emplea para referirse a un único destinatario con un asunto y contenido específico.

**Estructura:**

- **Encabezamiento:** Consta de membrete, número de orden, fecha, receptor y materia del mensaje.
  - **Cuerpo:** Exposición clara, directa y escueta del asunto que motiva el mensaje.
  - **Final:** Incluye nombre y cargo del emisor, los agregados o anexos se especifican abajo al lado izquierdo.
- **Memorando Múltiple:** Se usa para hacer conocer disposiciones o cualquier otra información, en forma simultánea, a varios destinatarios.

**Estructura:**

- **Encabezamiento:** Consta de membrete, número de orden, receptores, asunto, referencia y fecha.
- **Cuerpo:** Exposición clara, directa y escueta del asunto que motiva el mensaje.
- **Final:** Incluye nombre y cargo del emisor, los agregados o anexos se especifican abajo al lado izquierdo

**b) Del Informe**

Documento que se utiliza para informar a sus superiores de manera clara y pormenorizada una opinión fundamentada respecto a una o más materias específicas, incluye necesariamente el desarrollo y/o análisis de hechos, documentos, normas y/o demás consideraciones que obren en el expediente, con la finalidad de formular conclusiones y/o recomendaciones sobre el tema desarrollado y/o analizado.

Por su contenido pueden ser de tres tipos:

- **Informe**, que 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**, que 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**, que contiene el análisis de normas legales, para orientar la toma de decisiones, es elaborado por el Asesor Jurídico de las Unidades Orgánicas.

Para el caso de los informes técnicos y legales, deberá tenerse en cuenta la siguiente información mínima:

1. **Antecedentes:** que reseñen sucintamente los hechos y documentos que obran en el expediente.
2. **Análisis:** Donde se desarrolle en forma ordenada los alcances del tema es materia de informe.



3. **Conclusiones:** Las cuales deben ser coherentes con las materias desarrolladas en el análisis.

4. **Recomendaciones:** Que de existir, sugiera los procedimientos o acciones a seguir, teniendo en cuenta el análisis y conclusiones.

c) **Del Dictamen Legal**

Documento mediante el cual la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión o juicio sobre un asunto concreto, o para resolver un procedimiento administrativo conforme a ley.

d) **Proveído**

Es un instrumento de apoyo utilizado para disponer una acción inmediata que se deriva de funcionario a otro funcionario y de funcionario a servidor de la misma unidad orgánica, que permita actuar con eficiencia y eficacia.

e) **Cargo**

Documento de uso exclusivo de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, con la finalidad de trasladar uno o varios expedientes a las diferentes Unidades Orgánicas.

### 6.1.3 Documentos de Comunicación Externa:

a) **Del Oficio**

Es un documento de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre las instituciones estatales y particulares. El oficio es un documento protocolar que vincula en especial a las autoridades de más alta jerarquía. Se usa con la finalidad de comunicar y coordinar acciones, invitar, pedir información, contestar, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajos administrativos.

Por su contenido pueden ser de dos tipos:

- **Oficio Simple:** Que se emplea para referirse a un único destinatario.
- **Oficio Múltiple:** Que bajo el mismo número y con igual contenido, o el mismo asunto, se remite en forma simultánea a varios destinatarios.

### 6.2 Pautas para la elaboración de Documentos de Comunicación de Carácter Oficial

#### 6.2.1 De las Siglas de la Municipalidad Provincial de Arequipa

Las siglas que representan la Municipalidad Provincial de Arequipa es: **MPA**, las cuales serán utilizadas en los documentos oficiales de comunicación.

#### 6.2.2 Para Documentos Normativos o Legales

Dichos documentos son los siguientes: Ordenanzas Municipales, Acuerdos Municipales, Decretos de Alcaldía, Resolución de Alcaldía, Resolución de Gerencia Municipal, Resoluciones Gerenciales, Resoluciones Sub Gerenciales y Directivas.

a) **Logo**

El logo de la Municipalidad Provincial de Arequipa debe estar ubicado en la parte superior izquierda de la hoja.

b) **Encabezado**

El título debe estar centrado, con tipo de letra Times New Román Cursiva, tamaño 18. Ejemplo:



*Ordenanza Municipal N°....*  
*Acuerdo Municipal N°....*  
*Decreto de Alcaldía N°....*  
*Resolución de Alcaldía N°.... -2016-MPA*  
*Resolución de Gerencia Municipal N°.... -2016-MPA*  
*Resolución Gerencial N°.... -2016-MPA/GAF*  
*Resolución Sub Gerencial N°.... -2016-MPA/SGFA*  
*Directiva N°.... -2016-MPA/GPP/SGR*

### 6.2.3 Especificaciones para los Documentos de Comunicación

Los documentos de comunicación escrita oficiales, emitidos por las diferentes dependencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa no tendrán especificaciones especiales ni restricciones del caso en el tipo y tamaño de la letra, dejando a criterio de la unidad orgánica.

La denominación de los documentos internos tendrá la siguiente abreviación:

#### **Memorando Múltiple N° 010-2016-MPA/GSC**

Esto significa que es el décimo Memorandum Múltiple del año 2016 por la Gerencia de Servicios al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

#### **Informe N° 010-2016-MPA/GDS-SGJRD**

Esto significa que es el décimo Informe del año 2016 emitido por la Sub Gerencia de Juventud Recreación y Deportes dependiente de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

#### **Informe N° 006-2016-MPA/GSC-SGGA-j.p**

Esto significa que es el sexto Informe del año 2016 emitido por el Sr. Juan Pérez de la Sub Gerencia de Gestión Ambiental dependiente de la Gerencia de Servicios al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

#### **Informe N° 015-2016-MPA/GAJ**

Esto significa que es el Décimo Quinto informe legal del año 2016 emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

### 6.3 De la Presentación Formal de los Documentos Oficiales

- La presentación impresa de los documentos oficiales de cumplir los siguientes parámetros.
- Los Informes y Memorandos deberán ser emitidos en formato de papel tamaño A4 y/o A5, dependiendo del contenido del texto.
  - El texto de los documentos serán impresos en color negro.
  - El contenido dependerá del tipo de comunicación escrita de la que se trate, debiendo denotar claridad, precisión, propiedad, sencillez y cortesía.
  - En la parte inferior al lado izquierdo se indicarán las iniciales en mayúscula del responsable del área y en minúscula de la persona que lo redactó (Ver Anexos).
  - En todo documento oficial se deberá consignar el número del expediente principal que le dio origen.

## VII. RESPONSABILIDAD

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



**VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

No existen, ni pueden generarse otro tipo de documentos oficiales distintos a los contemplados en la presente Directiva.

**IX. DISPOSICIONES FINALES**

**Primera:** La presente directiva norma únicamente las pautas generales para el uso de los documentos de comunicación oficiales escritas: Es atribución de cada emisor redactar con estilo, coherencia y dominio de la gramática, al elaborar dichos documentos.

**Segunda:** Déjese sin efecto la Directiva N°003-2014-MPA/GPPR/SGR, la misma que fue aprobada mediante Resolución Gerencial N° 1107-2014-MPA/GM; y cualquier otra disposición que se oponga a la presente directiva.

**X. ANEXOS**

- Anexo N° 01: Modelo de Memorando.
- Anexo N° 02: Modelo de Memorando Múltiple.
- Anexo N° 03: Modelo de Informe Técnico.
- Anexo N° 04: Modelo de Oficio.
- Anexo N° 05: Modelo de Oficio Múltiple.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

ANEXO N° 01  
MODELO DE MEMORANDO

13000065-2016-002

**MEMORANDO N° 024-2016-MPA/GPPR**

**A : NOMBRES Y APELLIDOS DEL DESTINATARIO**  
Cargo

**ASUNTO :** (Resume con claridad y precisión el motivo de documento oficial; estando prohibido de consignar "El que se indica". Se recomienda señalar el mismo asunto que el documento al que se da respuesta)

**REF. :** (Documentos que constituyan antecedentes directos y relevantes del Memorando, identificados por literales y en orden cronológico, desde el más reciente hasta el más antiguo. Por ejemplo:  
a) Memorando N° 999-2016-MPA/OCI  
b) Informe N° 676-2016-MPA/SGRH

**FECHA :** Arequipa,

Me dirijo a usted, en atención al documento....., en virtud del cual.....

..... (se desarrolla el tema del memorando).

..... en otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,



Firma  
**NOMBRES Y APELLIDOS**  
Cargo que ocupa el remitente

ABC/XYZ/def  
CC.  
Adj.



ANEXO N° 02  
MODELO DE MEMORANDO MÚLTIPLE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

13000065-2016-002

MEMORANDO MÚLTIPLE N° 024-2016-MPA/GPPR

**A** : **NOMBRES Y APELLIDOS DEL PRIMER DESTINATARIO**  
Cargo

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL SEGUNDO DESTINATARIO**  
Cargo

**ASUNTO** : (Resume con claridad y precisión el motivo de documento oficial; estando prohibido de consignar "El que se indica". Se recomienda señalar el mismo asunto que el documento al que se da respuesta)

**REF.** : (Documentos que constituyan antecedentes directos y relevantes del Memorando, indicados por literales y en orden cronológico, desde el más reciente hasta el más antiguo. Por ejemplo:  
a) Memorando N° 999-2016-MPA/OCI  
b) Informe N° 676-2016-MPA/SGRH

**FECHA** : Arequipa,

Me dirijo a usted, en atención al documento....., en virtud del cual.....  
.....  
..... (este contenido se debe aplicar a todos los destinatarios).

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,



Firma  
**NOMBRES Y APELLIDOS**  
Cargo que ocupa el remitente

ABC/XYZ/def  
CC.  
Adj.

ANEXO N° 03  
MODELO DE INFORME TÉCNICO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

13000065-2016-002

INFORME N° 006-2016-MPA/GPPR-SGR.xyz

**A** : **NOMBRES Y APELLIDOS DEL DESTINATARIO**  
Cargo

**ASUNTO** : (Resume con claridad y precisión el motivo de documento oficial; estando prohibido de consignar "El que se indica". Se recomienda señalar el mismo asunto que el documento al que se da respuesta)

**REF.** : (Documentos que constituyan antecedentes directos y relevantes del Informe, identificados por literales y en orden cronológico, desde el más reciente hasta el más antiguo. Por ejemplo:  
a) Informe N° 999-2016-MPA/OCI  
b) Memorando N° 676-2016-MPA/SGRH

**FECHA** : Arequipa,

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto del rubro y los documentos de la referencia, para informarle lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

- 1.1.....
- 1.2.....

(Breve desarrollo de hechos, documentos, normas y consideraciones que sean antecedentes del tema o cuestión materia del informe).

**II. ANALISIS**

- 2.1 Sobre .....(tema a desarrollar)
- 2.1.1 .....(desarrollo de tema)
- 2.1.2 .....(desarrollo de tema)
- 2.2 Sobre .....(tema a desarrollar)
- 2.2.1 .....(desarrollo de tema)
- 2.2.2 .....(desarrollo de tema)

**III. CONCLUSIONES**

- 3.1 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- 3.2 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**IV. RECOMENDACIONES**

- 4.1 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- 4.2 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,

Firma  
**NOMBRES Y APELLIDOS**  
Cargo que ocupa

C.C.  
Adj.





ANEXO N° 5  
MODELO DE OFICIO MÚLTIPLE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE AREQUIPA

18000067-2016-001

“AÑO.....”

Arequipa,

**OFICIO MÚLTIPLE N° 001-2016-MPA/GPPR**

Señor(a)(ita) Ingeniero (u otro título profesional, de corresponder)

**NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS DESTINATARIOS** (en negritas y mayúsculas)

Cargo

Institución, Entidad, etc.

Dirección (sólo en los casos de notificación directa o envío por Courier)

**Presente.-** (sólo cuando el destinatario esté en Arequipa, para los demás casos, se incluirá en su lugar, el Departamento donde se ubica)

Asunto : xxxxxxxxxxxxxxxx

Referencia : xxxxxxxxxxxxxxxx

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, por medio del cual.....

Al respecto,.....

(este contenido debe aplicar para todos los destinatarios)

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Firma  
**NOMBRES Y APELLIDOS**  
Cargo que ocupa

ABC/XYZ/def  
CC.  
Adj.