



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL
DE AREQUIPA

RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 1107-2014 -MPA/GM

Arequipa, 29 de agosto, 2014

VISTO: El Informe N° 1506-2014-MPA/GPPR de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, a través del cual remite el Proyecto de la Directiva N° 003-2014-MPA/GPPR/SGR denominada: "**NORMAS PARA LA ELABORACION 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. 00220-2014-MPA/GPPR-SGR, la Sub Gerencia de Racionalización, señala que el Proyecto de la Directiva N° 003-2014-MPA/GPPR/SGR denominada: "**NORMAS PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", tiene la finalidad de regular los procedimientos de comunicación interna (Informes, Memorandos, Proveídos, etc) e intercambio de información entre órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa;

Que, con Informe Nro. 1506-2014-MPA/GPPR, la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización, da conformidad al Proyecto de la Directiva N° 003-2014-MPA/GPPR/SGR denominada: "**NORMAS PARA LA ELABORACION 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° 003-2014-MPA/GPPR/SGR denominada: "**NORMAS PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**", remitida por la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización.

ARTICULO SEGUNDO.- 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.

OCM/rmlg
EXP.SGR
C.c Todas las Unidades Orgánicas
Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE AREQUIPA
Oscar Carrillo Muñoz
CPC Oscar Carrillo Muñoz
Gerente Municipal





DIRECTIVA N° 003-2014-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.
- Ordenanza N° 810-2013-MPA, Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad Provincial de Arequipa.
- Ordenanza N° 829-2013-MPA, Cuadro para Asignación de Personal – CAP de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 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.
- Comunicación Interna: Es la que se cursa al interior de la institución.
- Comunicación Externa: Es la que se cursa entre dependencias localizadas fuera del edificio municipal o con otras instituciones.
- Información: Es todo dato o fenómeno que proporciona un nuevo conocimiento o incrementa el actual, sobre la realidad social en que opera una entidad.
- 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.

a) De la Ordenanza Municipal

Son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, 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.

b) Del Decreto de Alcaldía

Los Decretos de Alcaldía son normas reglamentarias y de aplicación de las ordenanzas; Establece los procedimientos respectivos para la correcta e eficiente administración municipal.

c) De la Resolución de Alcaldía

Las Resoluciones de Alcaldía, son dispositivos legales que aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo.

d) De la Resolución Gerencial

Son disposiciones de carácter administrativo que por delegación expresa del Alcalde, son resueltos o regulados por el Gerente Municipal, los gerentes o sub gerentes, relacionados con la prestación de servicios administrativos y/o tributarios.

e) Del Oficio

Es un documento de carácter oficial y protocolar que vincula en especial a las autoridades de más alta jerarquía, asimismo es un medio de comunicación interinstitucional, es un documento de circulación externa cursado hacia otras entidades u organismos públicos o personas naturales. Tipos:

- **Oficio Simple:** Que se emplea para referirse a un único destinatario, cuyo asunto y contenido no se repiten en los demás oficios.
- **Oficio Múltiple:** Que bajo el mismo número y con igual contenido, o el mismo asunto, se remite en forma simultánea a varios destinatarios.

f) De la Carta

La carta es un documento de uso interno en la Municipalidad, que tiene por objetivo comunicar una acción por ejecutarse con carácter personal.

g) Del Memorándum

Documento breve de circulación interna entre servidores o unidades orgánicas del mismo nivel o de uno más alto nivel con otro de inferior nivel jerárquico, que se cursa con el fin de comunicar, solicitar y/o remitir información, entre otros.

Los Memorándums pueden ser simples o múltiples:



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

h) Del Informe

Documento que se utiliza para comunicar o informar a sus superiores de manera clara y pormenorizada una opinión fundamentada respecto a una o más materias específicas.

Los informes son tres tipos:

- **Informe Simple,** 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 la Gerencia de Asesoría Jurídica.

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.

i) Del Proveído

Es un instrumento de apoyo inmediato, utilizado para disponer la acción a tomar a un documento que se deriva a una distancia de igual y menor jerarquía, debe ser breve y contener en el mensaje la recomendación del caso. Muchas veces reemplaza al memorando, pero para tener contundencia deberá de ser numerado.

j) Directivas

Son documentos normativos que describen los procedimientos para aplicar actos de administración, orientados a la eficiencia y eficacia de los servicios; así mismo tienen la finalidad de guiar los procesos y procedimientos estableciendo pautas metodológicas de carácter operativo y técnico.

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 de Consejo, Resolución de Alcaldía, Decretos de Alcaldía, Resolución de Gerencia Municipal, Resoluciones Gerenciales y Sub Gerenciales.

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 Monotype Cursiva, tamaño 18. Ejemplo:

Ordenanza Municipal N°....

Resolución de Alcaldía N°.... -2014-MPA

Resolución de Gerencia Municipal N°.... -2014-MPA

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:

Memorándum Múltiple N° 010-2014-MPA/GSC

Esto significa que es el décimo Memorándum Múltiple del año 2014 por la Gerencia de Servicios al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Informe N° 010-2014-MPA/GDS-SGJRD

Esto significa que es el décimo Informe del año 2014 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° 006-2014-MPA/GSC-SGGA-j.p

Esto significa que es el sexto Informe del año 2014 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° 015-2014-MPA/GAJ

Esto significa que es el Décimo Quinto informe legal del año 2014 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 deberán ser emitidos en formato de papel tamaño A4 o A5, dependiendo del contenido del texto.
- Los Memorándums deberán ser emitidos en formato de papel tamaño A5.
- Cuando el documento contenga más de una (01) hoja deberá de colocarse la numeración respectiva de cada hoja.
- 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 el caso de los informes legales y/o técnicos, deberá tenerse en cuenta la siguiente información mínima.

- a) Antecedentes: que reseñen sucintamente los hechos y documentos que obran en el expediente.
- b) Análisis: Donde se desarrolle en forma ordenada los alcances del tema es materia de informe.
- c) Conclusiones: Las cuales deben ser coherentes con las materias desarrolladas en el análisis.
- d) Recomendaciones: Que de existir, sugiere los procedimientos o acciones a seguir, teniendo en cuenta el análisis y conclusiones.

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 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: Los otros documentos de uso interno, no especificados, se regirán a las pautas de la presente directiva.

