




I. **OBJETIVO**

Establecer las normas y procedimientos del trámite documentario para la recepción, clasificación, distribución, remisión, seguimiento y control de la documentación interna y externa de la Municipalidad Provincial de San Miguel, conducentes a la eficiente y eficaz tramitación,





II. **FINALIDAD**

- 
- Establecer criterios técnicos que coadyuven a una correcta y oportuna tramitación de documentos y expedientes en la Municipalidad Provincial de San Miguel.
  - Proporcionar información de manera eficaz, efectiva y eficiente sobre los documentos que tramitan los usuarios, contribuyendo a una mejor gestión administrativa.
  - Dar celeridad y eficiencia a la tramitación de todos los expedientes y documentos que se gestionan en la Municipalidad Provincial de San Miguel uniformizando criterios para el adecuado manejo del flujo documentario.
  - Brindar facilidades a los administrados, para el acceso a la información a la que tienen derecho.



III. **BASE LEGAL**

- 
- 
1. Constitución Política del Perú.
  2. Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
  3. Ley N° 27658 – Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
  4. Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  5. Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
  6. Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
  7. Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública.
  8. Ley N° 28683 – Ley para la Atención Preferente.
  9. Ley N° 27050 – Ley para Personas con Discapacidad.
  10. Ley N° 29060 – Ley de Silencio Administrativo.
  11. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  12. Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
  13. Ordenanza Municipal N° 016-2020-CMPSM, con fecha 26 de octubre del 2020; que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de San Miguel.



IV. **ALCANCE**

La presente Directiva es de aplicación en todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de San Miguel, cuyo personal sin restricción de su condición laboral o modalidad de servicio, tiene la obligación de cumplir.



V. **DISPOSICIONES GENERALES**





5.1. **DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las Entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.



5.2. **PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

- 
- 
- a. **Principio de legalidad:** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al derecho, dentro de las facultades que les estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los cuales les fueron conferidas.
  - b. **Principio del debido procedimiento:** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
  - c. **Principio de impulso de oficio:** Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.
  - d. **Principio de razonabilidad:** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.
  - e. **Principio de imparcialidad:** Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
  - f. **Principio de informalismo:** Las normas de procedimientos deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los





administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

- g. **Principio de presunción de veracidad:** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma descrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.
- h. **Principio de conducta procedimental:** La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.
- i. **Principio de celeridad:** Quienes participan en el procedimiento, deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan menos formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- j. **Principio de eficacia:** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.
- k. **Principio de verdad material:** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
- l. **Principio de participación:** Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por Ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.



- m. **Principio de simplicidad:** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- n. **Principio de uniformidad:** La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.
- o. **Principio de predictibilidad:** La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio, el administrado pueda tener conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que obtendrá.
- p. **Principio de privilegio de controles posteriores:** La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.

### 5.3. SUJETOS DEL PROCEDIMIENTO

Para efectos del cumplimiento de la presente Directiva se entiende por sujeto del procedimiento a:

- a. **Administrado:** Persona natural o jurídica que, cualquiera que sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una Entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados.
- b. **Autoridad Administrativa:** Agente de las entidades que bajo cualquier régimen jurídico o ejerciendo potestades públicas conducen el inicio, la instrucción, la substanciación, la resolución, la ejecución o que de otro modo participan en la gestión de los procedimientos administrativos.

### 5.4. ACTOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- a. El flujo de procedimientos administrativos, plazos de silencios administrativos, fedatación de documentos, así como los actos y contenidos de los procedimientos administrativos que corresponden a las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de San Miguel que, ejerciendo sus propias funciones, resuelven sobre intereses, obligaciones o derechos, se someten a las disposiciones





establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por la Ley N° 27444, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de San Miguel.

- b. Las reglas para celeridad contenidas en los artículos 129° y 159° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, son cumplidas por la autoridad administrativa, bajo responsabilidad.

### **5.5. EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS**

- a. El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el artículo 16° de la Ley N° 27444.
- b. El acto administrativo que otorga el beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto.
- c. La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione los derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto, el supuesto de hecho justificativo para su adopción.
- d. También tiene eficacia anticipada la declaratoria de nulidad y los actos que se dicten en enmienda.

### **5.6. DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO**

#### **A. NORMAS GENERALES**

1. El área de Trámite Documentario es la encargada de recepcionar, registrar y distribuir la documentación que ingresa a la Municipalidad Provincial de San Miguel remitida por personas naturales o jurídicas, organismos públicos y entidades privadas.
2. El área de Trámite Documentario estará a cargo de personal capacitado y con experiencia en el proceso del manejo del trámite documentario y conocimiento de las normas pertinentes; debiendo estar familiarizado con el trato al público y tener experiencia en digitación. Toda área de Trámite Documentario deberá contar con un personal debidamente capacitado para contingencias, por cualquier eventualidad.
3. Todo documento externo remitido a la Municipalidad (por personas naturales o jurídicas) será recibido exclusivamente por el área de Trámite Documentario. Estos documentos deben consignar los datos del remitente, firma y además, de



ser el caso, las señaladas en el artículo 124° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4. Todos aquellos documentos referidos a procedimientos que se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad y que serán resueltos mediante acto administrativo resolutivo, deberán ser materia de apertura de expediente.
5. El área de Trámite Documentario sólo está facultada para realizar la evaluación formal del escrito y no una evaluación de fondo sobre los escritos o la documentación presentada por el administrado. Para la evaluación formal podrá requerir el apoyo del personal de la Oficina de Atención al Ciudadano quien está encargada de la labor de orientación al administrado. La evaluación formal consiste en informar al administrado cuales son los requisitos que le faltan acompañar al escrito o formulario de acuerdo al TUPA o lo que señala el documento (como los anexos que adjuntan). Revisada la documentación, y observado el mismo por no cumplir con los requerimientos, se dejará constancia por escrito de los requisitos faltantes.
6. El servidor (área de Trámite Documentario) que recibe los documentos, solicitudes o formularios debe anotar bajo su firma en el propio escrito, la hora, fecha y lugar en que lo recibe, el número de folios que contenga, la mención de los documentos que se acompañan y de la copia presentada. Como constancia de recepción es entregada la copia presentada, diligenciada con las anotaciones respectivas y registrada sin perjuicio de otras modalidades adicionales que por razón del trámite sea conveniente extender.
7. La correspondencia recibida por el personal del área de Trámite Documentario, será abierta para su respectivo registro, a excepción de la documentación que venga rotulada como **secreto**, **confidencial** o **reservada**. En este último caso, el documento será registrado en el sistema como “sobre cerrado” y, por lo tanto, el sistema no registrará el contenido. El funcionario que lo recibe podrá hacer ingresar la información del documento al sistema, de no hacerlo, no se podrá hacer el seguimiento correspondiente.
8. La correspondencia recibida que por su naturaleza y contenido se clasifique como: **secreta**, **confidencial** o **reservada** es **inviolable**, se remitirá al destinatario en las condiciones de seguridad en que fue recibida.
  - a. **Secreto**: Correspondencia que requiere alto grado de protección.
  - b. **Reservado**: Correspondencia que por la información que contiene requiere mediana restricción en su difusión.





c. **Confidencial:** Correspondencia que por la información que contiene debe ser conocida por la autoridad a la que está destinada y que se relaciona con asuntos de personal, disciplina general, informes o partes sobre irregularidades administrativas.

9. La comunicación escrita que haya sido dirigida a un funcionario o servidor que por razones diversas ya no ocupe el cargo, deberá ser derivada al funcionario o servidor que se encuentra ejerciendo el cargo.
10. Recepcionado el documento, se procederá al registro del mismo, ingresándolo al Sistema de Trámite Documentario de la Municipalidad, el cual asignará una numeración correlativa automática.
11. Una vez efectuado el registro, se procederá a la distribución física de los documentos a las unidades orgánicas de la Institución, para su atención conforme a Ley,
12. La Municipalidad contará con dos (02) tipos de registro:
  - a. **Correspondencia Interna:** Documentos generados por las unidades orgánicas de la Institución, a las que se les asignará una numeración correlativa.
  - b. **Correspondiente Externa:** Documentos generados por personas naturales y por personas jurídicas públicas y privadas, que son recepcionado por el área de Trámite Documentario, asignándole una numeración correlativa.
13. En el caso que la correspondencia recibida, no indique los datos del remitente, será considerada como no ingresada.
14. La Oficina General de Secretaría General asumirá la responsabilidad para brindar información a los interesados sobre la situación administrativa de los documentos o expedientes que se tramitan en la Municipalidad. Para el cumplimiento de tal fin contará con el acceso respectivo al Sistema de Trámite Documentario.
15. Ninguna secretaria, funcionario o servidor público, recepciona o entrega sin la firma del cargo respectivo; documentos o expedientes de los administrados o de la autoridad administrativa.
16. La atención de los expedientes administrativos, estará sujeta a la Ley del Procedimiento Administrativo General y a la Ley de Silencio Administrativo y toda norma conexas.
17. Los expedientes deberán ser resueltos dentro del plazo administrativo, establecido por el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de



la Municipalidad Provincial de San Miguel, y la Ley N° 27444 y normas conexas, a fin de evitar reclamos de parte de los administrados y/o consecuencias adversas.



**B. HORARIO DE ATENCION AL PÚBLICO**

1. El horario de atención del área de Trámite Documentario es por las mañanas, desde las 08:00 horas hasta las 12:30 horas; y por la tarde desde las 14:00 horas hasta las 17:30 horas.
2. Excepcionalmente, cuando se requiera recibir un documento externo fuera del horario de atención señalado en el numeral precedente, este se sellará con la fecha correspondiente al día hábil inmediato posterior.



**C. FORMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

1. Los usuarios deben ser atendidos de acuerdo al orden de llegada, sin perjuicio del derecho de atención preferente, en tal sentido se dará atención privilegiada a personas con discapacidad, mujeres en estado de gestación o con niños y a adultos mayores.
2. El personal que realiza atención a los usuarios, deberá estar identificado de acuerdo a los procedimientos administrativos. Su actuación frente a los ciudadanos será con empatía, respeto y consideración.
3. En caso que el usuario lo requiera, el personal de la Oficina General de Secretaría General, deberá brindar la información necesaria sobre los procedimientos administrativos que, de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), se llevan a cabo en la Municipalidad Provincial de San Miguel, comprendiendo dentro de esta información, el plazo estimado de duración, así como sus derechos y obligaciones.




**5.7. RESPONSABLES DE LA ATENCION AL PÚBLICO**


En la Municipalidad Provincial de San Miguel, son responsables de la atención al público:

**a. OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO**

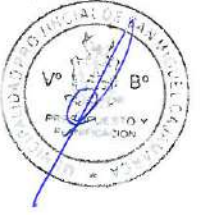
- ✓ Brindar información y asesorar al ciudadano, de acuerdo al trámite que desea realizar.




- 
- ✓ Diariamente, retirar del buzón de quejas y sugerencias, las notas dejadas por los ciudadanos, informando a quien corresponda, a fin de que se tomen las medidas pertinentes.
  - ✓ Atender las llamas de los ciudadanos en los horarios establecidos, para absolver sus consultas o reclamos.





b. **SECRETARIAS:** Es el personal que, en forma directa, telefónica o vía electrónica, atiende las necesidades y requerimientos de información que los usuarios requieren, brindando sus servicios de manera permanente oportuna, contemplando las siguientes características:

- 
- ✓ Trato agradable, con empatía al usuario.
  - ✓ Actitud proactiva para la atención a los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de San Miguel, en los servicios que brinda.
  - ✓ Recepciona el expediente, registra en el sistema informática y lo alcanza al jefe de la unidad orgánica.




c. **PERSONAL ADMINISTRATIVO:** Es el personal a cargo de procesar y emitir los actos administrativos, para la solución de los requerimientos y pedidos de los usuarios, dentro del horario establecido y de manera continua, contemplando lo siguiente:

- 
- ✓ Brindar información a los ciudadanos oportunamente de acuerdo a sus funciones asignadas, en concordancia con la Ley del Procedimiento Administrativo General.
  - ✓ Atender el expediente, analizar, recomendar y proponer un proyecto de respuesta, que eleva al jefe inmediato.



d. **FUNCIONARIOS:** Personal que tiene a su cargo la emisión de actos administrativos. que resuelven los procedimientos y requerimientos de los usuarios, contemplando las siguientes características:

- 
- ✓ Utilizar adecuadamente la normativa vigente, para la atención oportuna y eficaz de los ciudadanos.
  - ✓ Evaluar los documentos y, de ser el caso, derivar el expediente o documento al área o especialista correspondiente, para su atención.
  - ✓ Resolver, emitir un informe y visar los proyectos de documentos y ordenar su trámite, según corresponda.

- ✓ Disponer lo conveniente para que su personal mantenga actualizado el registro, remisión y seguimiento de los documentos recibidos, mediante el Sistema de Trámite Documentario.



VI. PROCEDIMIENTO

PROCESO DEL FLUJO DOCUMENTARIO QUE INGRESA A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL.



6.1. DE LA RECEPCION

- a. La recepción es el acto de verificación y conformidad del ingreso de los expedientes o documentos presentados. Se encuentra a cargo del área de Trámite Documentario, quien recibirá toda la correspondencia dirigida a la Municipalidad Provincial de San Miguel, verificando que los escritos o formularios presentados por el administrado cumplan para el caso de procedimientos administrativos con los requisitos exigidos por el TUPA; y para el caso de otro tipo de documentación, con adjuntar lo que se indica en la misma.
- b. Solo se hará la recepción de documentos o expedientes, después de la revisión de los mismos, para los cual el área de tramite documentario queda facultada a aperturar los sobres o valijas remitidas a nombre de la Entidad o funcionarios y servidores de la misma, a excepción de la documentación indicada en el numeral 4.6.
- c. El personal del área de Trámite Documentario ingresará en el Sistema de Tramite Documentaria, los datos correspondientes, el cual asignará un número único a cada documento recibido, el mismo que se consignará en el cargo del interesado o administrado, también deberán anotarse las observaciones a que hubiera lugar.
- d. A la recepción de los documentos, se procederá al sellado del original y del cargo en la parte superior derecha, efectuándose la anotación del número de expediente, así como la fecha y hora de la recepción, como también el número de folios presentados.
- e. Los documentos recibidos por facsímil, deberán registrarse como documentos externos, debiendo seguirse el procedimiento que corresponde sujetándose a lo dispuesto por el artículo 134° de la Ley N° 27444.
- f. Los sobres o valijas recepcionadas que por su naturaleza y contenido se clasifiquen como **reservada, secreta o confidencial**, o estén rotuladas con estos términos, son **INVIOLABLES**, debiendo ser remitidas con cuadernos de cargo al destinatario en las condiciones de seguridad en que son recibidos. En este caso, el documento será registrado en el sistema como "sobre cerrado". En estos casos el área de Trámite Documentario no se responsabiliza del contenido de dichos sobres o valijas.





- g. El personal del área de Trámite Documentario deberá revisar y solicitar que la dirección consignada en los documentos o expedientes presentados por los administrados, se encuentre localizada en la jurisdicción del Distrito de San Miguel, de lo contrario el administrado deberá consignar, obligatoriamente, una cuenta de correo electrónico, debiendo autorizar a que se le notifique a través de dicho correo (Artículo 20° de la Ley N° 27444).

## 6.2. DE LA VERIFICACION DE DOCUMENTOS O EXPEDIENTES

- a. Antes de ingresar los documentos al Sistema de Trámite Documentario el personal encargado de su recepción verificará si la documentación o expedientes están completos, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley N° 27444. Asimismo, verificará que los anexos que se mencionan en el documento que se recepciona se encuentren adjuntos.
- b. Si el documento presentado se encuentra vinculado a un expediente, sólo se insertará al documento. No se creará un nuevo número de expediente (el ciudadano indicará el número del expediente inicial). En caso de ser una nueva solicitud, el personal del área de Trámite Documentario emitirá un número de expediente.
- c. Si la solicitud o expediente no cumpliera con los requisitos exigidos para su presentación, se aplicará el artículo 136° de la Ley N° 27444, que señala el siguiente procedimiento:
1. Toda solicitud presentada por el administrado debe ser recepcionada, incluso incumpliendo los requisitos señalados en la Ley o el TUPA, debiendo el área de Trámite Documentario, en dicho caso, en un solo acto y por única vez, realizar las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvados de oficio, invitando al administrado a subsanarlo dentro de un plazo máximo de dos (02) días hábiles (artículo 136.1, Ley N° 27444).
  2. Esta observación debe ser anotada bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada la solicitud (artículo 136.2, Ley N° 27444). Asimismo, mientras que se encuentre pendiente de subsanación, el escrito o formulario, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo positivo, ni tampoco para la aprobación automática del recurso, y el área de Trámite Documentario no cursará la solicitud o formulario a la dependencia competente.
  3. Si transcurrido el plazo dado al administrado para subsanar sin que esto ocurra, la Municipalidad considerará como no presentada la solicitud y la devolverá con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarlos, reembolsando el



monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado (artículo 136.4, Ley N° 27444).

### 6.3. DE LA FOLIACION DE LOS DOCUMENTOS O EXPEDIENTES

- a. La foliación consiste en la numeración correlativa de cada una de las hojas, fojas o folios, en números arábigos y letras, de todo documento o unidad documental que forma parte de un expediente y que ingresa a la Entidad por el área de Trámite Documentario, siendo la foliación obligatoria y bajo responsabilidad (Artículo 163° de la Ley N° 27444).
- b. El área de Trámite Documentario iniciará la foliación del expediente, con el primer escrito que ingrese el administrado.
- c. Bajo responsabilidad del funcionario competente se podrá organizar de oficio un expediente administrativo, para tal efecto deberá solicitarlo por escrito, iniciándose la foliación con el documento mediante el cual se solicita.
- d. Una vez remitido el expediente al área competente para su atención, esta área continuará con la foliación del mismo, según los folios que se anexasen en dicha área.
- e. Para foliar un documento que forma parte de un expediente, se deberá considerar como folio lo siguiente:
  1. Toda documentación en soporte papel, que contenga escritos, dibujos u otro tipo de información.
  2. Hojas de trámite, que contengan disposiciones debidamente firmadas por los funcionarios competentes.
  3. Proyectos de Resoluciones u otros, que obren como antecedentes, siempre que estén visados.
  4. Formularios, formatos, así como copias de los mismos, recibos, títulos y todos los documentos que son requisitos y se adjuntan para dar inicio al procedimiento administrativo.
  5. La documentación que se crea en cada unidad orgánica como parte del procedimiento o gestión (Ejemplo: informes técnicos, legales, resoluciones, documentos internos o externos, etc.).
  6. En caso de documentos de formato pequeño, por ejemplo: fotografías, documentos contables -como recibos de pago, facturas, boucher, etc., que se encuentren en una hoja, a ésta le corresponderá su respectivo número de folio, debiendo consignar la información detallada al pie de dicho folio, es decir, de que consta el documento que obra en dicho folio.
  7. En los casos de documentación presentada por duplicado, por ejemplo: facturas, recibos, etc., deberá considerarse sólo uno de ellos, como un folio.





8. Los talonarios, revistas, libros e impresos que formen parte de un expediente serán considerados como un solo folio, independientemente de las hojas con que cuente este tipo de documentación. Si se considera pertinente no incluirlos en la foliación por cuanto sus características tanto internas como externas implican un trato especial, se podrá optar por separar este material numerándose en un solo folio y dejándose constancia de su existencia mediante una hoja de testigo, dentro de la unidad documental a la que pertenece.
9. La foliación de un documento deberá realizarse cronológicamente, obviándose la tapa de los expedientes, se realizará de adelante hacia el final, un número asignado a cada folio deberá de inscribirse de manera legible, sin enmendaduras, sobre un espacio en blanco, sin alterar textos, membretes, sellos originales, etc.
10. Las unidades documentales, como es el caso de los expedientes, no deberán exceder de doscientos (200) folios, siempre y cuando el volumen documental lo permita, en caso contrario, podrá dividirse en función de la cantidad de folios, pero siempre formando un solo texto, por lo que se aperturará un nuevo tomo del expediente cada vez que se supere los doscientos (200) folios o así se requiera.

#### 6.4. NO SE FOLIARÁN

- a. Las hojas totalmente en blanco (ambas caras), que no contengan información, no debiendo retirarse en caso que estas cumplan una función de preservación y conservación, como protección de fotografías, dibujos, etc.
- b. Las unidades documentales que generan empastados, foliadas o paginadas de fábrica, en estos casos, se respetará su foliación original, anotándose el detalle de la cantidad de folios que contenga en el instrumento de descripción.
- c. No se foliará el reverso de las hojas ya foliadas
- d. La carátula y contracarátula de los expedientes o fotocopia de las mismas.
- e. Las Resoluciones, Convenios, Dictámenes, Contratos y otros documentos en original que sean remitidos a la Municipalidad o alguna de sus unidades orgánicas, para la respectiva firma del alcalde o funcionario competente.
- f. Cartas Fianzas, Cheques, Pagares u otros títulos valores.
- g. No se deberá foliar documentos en soporte distinto al papel o documentación no convencional como discos digitales – CD – entre otros., en estos casos se procederá a foliar mediante hoja de testigo.

6.5. Si se detectará error en la foliación, se procederá a la rectificación, que sólo corresponderá efectuarla a la unidad orgánica que detecto el error, para tal efecto, deberá elaborar la hoja de testigo, la que será firmada por el funcionario responsable de la unidad orgánica.

6.6. La rectificación del número de folio se hará tachando la anterior con dos líneas oblicuas cruzadas (X) sobre el número escrito y se anotará el nuevo número de folio en forma numérica y textual, además de colocar el término "vale". Para realizar la acción de rectificar la foliación de un expediente no se utilizará borradores de ningún tipo, ni corrector, debiendo quedar visible la foliación anterior.

### 6.7. DE LA CLASIFICACION DE DOCUMENTOS O EXPEDIENTES

Es la acción de analizar y ordenar la documentación y/o expedientes, teniendo en cuenta:

- a. **Correspondencia Común:** Dada su naturaleza recibe una atención normal de acuerdo a la presente Directiva.
- b. **Correspondencia Clasificada:** Aquella seleccionada teniendo en cuenta el valor de su contenido y su naturaleza, no debe ser conocida por cualquier persona pudiendo ser: secreto, reservado o confidencial.
- c. **Correspondencia Urgente:** Aquella que ingresa bajo la denominación de **URGENTE**, requiere la atención inmediata por el área de Trámite Documentario, procediendo a remitir a su destinatario una vez que haya sido registrado en el sistema informático. Las unidades orgánicas receptores del documento clasificado como **URGENTE**, deberán atender el mismo en el plazo de 24 horas de recibido.
- d. **Correspondencia Muy Urgente:** Aquella que ingresa bajo la denominación de **MUY URGENTE**, requiere la atención inmediata por parte del área de Trámite Documentario, procediendo a remitir a su destinatario una vez que haya sido registrada en el sistema. Las unidades orgánicas receptores del documento clasificado como **MUY URGENTE**, deberán atenderlo el mismo día de recibido.

### 6.8. DE LA DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS O EXPEDIENTES

1. El área de Trámite Documentario, derivará físicamente a la dependencia correspondiente, para su atención conforme a Ley.
2. La distribución de la documentación ingresada y registrada, se efectuará el mismo día de su recepción y registro, en el horario de oficina, y según los siguientes horarios:
  - a. Primera Distribución documentaria: 10:00 horas.
  - b. Segunda Distribución documentaria: 12:00 horas.
  - c. Tercera Distribución documentaria: 14:00 horas.





- d. En el acto, cuando la documentación recepcionada tenga el carácter de **URGENTE** y muy **URGENTE**.
- e. Se tendrá como única excepción, los casos en que se requiera su transporte a otros locales o cuando sean presentados dentro de la última hora del horario de atención al público.

#### 6.9. DEL ESTADO SITUACIONAL DE LOS DOCUMENTOS O EXPEDIENTES

El estado situacional de un documento a una fecha determinada puede ser la siguiente:

- a. **Pendiente:** Aquel que está en proceso de atención.
- b. **Ejecutado:** Aquel que se atendió dando respuesta a lo solicitado.
- c. **Anulado:** Aquel documento que por error involuntario o por disposición superior se decide no emitirlo.
- d. **Archivado:** Aquel que se mantiene en custodia, cuando el procedimiento ha concluido.

#### 6.10. DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DOCUMENTAL

- a. Todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de San Miguel, establecerán un sistema único de identificación de todos los escritos y documentos ingresados, que comprenda la numeración progresiva y la fecha, así como guardará una numeración invariable para cada expediente, que será conservada a través de todas las actuaciones sucesivas.
- b. Se guardarán las constancias de notificación, publicación o entrega de información sobre los actos, acuse de recibos y todos los documentos necesarios para acreditar la realización de las diligencias.
- c. En ningún caso se hará un doble o falso expediente.

#### 6.11. DE LA INTANGIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS O EXPEDIENTES

- a. El contenido de los documentos o expedientes es intangible, no pudiéndose introducir enmendaduras, alteraciones, entrelíneas ni agregados en los documentos una vez que hayan sido firmados por la autoridad competente. De ser necesario, deberá dejarse constancia expresa y detallada de las modificaciones introducidas.
- b. Los pedidos de desgloses de documentos deben ser atendidos bajo responsabilidad, por el área que se pronuncia sobre el procedimiento principal. Se efectúa a solicitud del administrado emitiéndose la constancia de desglose correspondiente, que se anexará y foliará en el expediente, la misma que será suscrita por dicho funcionario

y quien solicita la documentación o quien actúa en su representación, debiendo adjuntarse poder simple, en este último caso (Artículo 164° de la Ley N° 27444). Asimismo, deberá dejarse copia autenticada de la documentación en su lugar, con la foliación que correspondía.

c. No será factible el desglosamiento cuando:

- ✓ El documento o los documentos solicitados sean indispensables o de gran importancia para el trámite posterior del expediente u acto administrativo, en estos casos, podrá solicitar copia certificada de los mismos.
- ✓ El documento o expediente tenga una calificación de reservado o que comprometa la gestión institucional administrativa, e inclusive los que traten asuntos de estado y que tengan que ver con los intereses de la Nación, en este caso, se otorgará copia autenticada del mismo siempre y cuando sea autorizado por el Secretario General de la Entidad.

d. Se producirá la acumulación en aquellos casos en que los expedientes guarden conexión con el administrado participe o por la materia pretendida, y se formaliza mediante la emisión de una Resolución de Alcaldía. De conformidad con la normatividad vigente, el expediente a ser acumulado pasará a ingresarse como un documento más, que se anexará físicamente, conservando éste su carátula y foliatura propia, dejándose constancia de su agregación y la cantidad de fojas que contiene y se adjunta como un folio al principal, respetando la fecha de la Resolución de acumulación y el estado del expediente. Esta acción deberá efectuarla la unidad orgánica que solicita la acumulación.

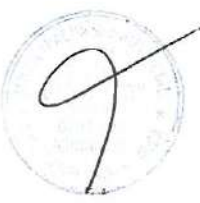





e. Si un expediente se extravía, la administración tiene la obligación, bajo responsabilidad, de reconstruir el mismo, independientemente de la solicitud del interesado, para tal efecto se aplicarán, en lo que fuera aplicable, las reglas contenidas en el artículo 140° del Código Procesal Civil.

### PROCESO DEL FLUJO DOCUMENTARIO QUE EGRESA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL


**6.12.** Recibir la documentación con el sobre de remisión en el que consignarán: el nombre, cargo, institución y la dirección de la persona a quién se le enviará los documentos, datos que deberán ser verificados, bajo responsabilidad, por el área que solicita el servicio de remisión, a fin de evitar demoras por el envío a direcciones erróneas o por algún dato mal consignado.





- 
- 6.13.** Los documentos de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de San Miguel que deban ser enviados a las distintas entidades locales y nacionales, se recibirán ordinariamente dos veces al día, en horas de la mañana hasta las 10:00 horas los que serán repartidos durante el día; en horas de la tarde hasta las 15:00 horas, en cuyo caso serán tramitados o repartidos al día siguiente. Excepcionalmente documentos urgentes o con plazo, serán recibidos y repartidos durante el mismo día, cuando los mismos hayan sido entregados hasta las 14:00 horas.
- 
- 6.14.** En el área de Trámite Documentario se llevará el control, a través de un formato diseñado por el mismo, en el que indicará la documentación recibida para su tramitación con el servicio de mensajería, precisando la fecha y hora de la recepción, así como la persona que la entrega. En dicho formato también constará la entrega al courier y su devolución al área remitente. Dicho formato al término del día, deberá ser escaneado a fin de contar con un archivo físico y digital.
- 
- 6.15.** El área de Trámite Documentario coordinará con el servicio de mensajería contratado por la Municipalidad, a fin de que recoja la documentación recibida en el día; entregándola con cargo, en el que constará el día y hora de entrega, así como el nombre del mensajero que la recibe.
- 
- 6.16.** Los cargos de la documentación remitida deberán ser devueltos al área remitente, la misma que también deberá dejar constancia de su recepción.
- 
- 6.17.** Las unidades orgánicas de la Municipalidad, previa a la entrega al área de Trámite Documentario de la documentación a ser remitida fuera de la jurisdicción del Distrito de San Miguel, deberán, en lo posible, remitir el documento escaneado vía correo electrónico o por fax, considerando algún imprevisto o demora que podría generarse en el envío a nivel nacional.
- 
- 6.18.** La remisión de documentación fuera del Perú, se realizará a través de SERPOST u otra empresa, según sea el caso, para lo cual la unidad orgánica de la Municipalidad, previa a la entrega del documento al área de Trámite Documentario, enviará el documento escaneado vía correo electrónico o por fax.
- 6.19.** Las unidades orgánicas de la Municipalidad podrán enviar directamente, con personal de su área, la documentación urgente o con plazos perentorios, previa coordinación con el responsable del área de Trámite Documentario, a fin de hacer el descargo

correspondiente en el registro de ingreso de documentos. De esta manera el documento se descargará del listado de pendientes.




**6.20.** Para el caso de envío de documentación extraordinaria que corresponde a la invitación a eventos que se organicen y que no correspondan a la remisión de la documentación ordinaria de las áreas, ese servicio tendrá que ser gestionado por el área usuaria como un servicio especial; salvo que el área de Trámite Documentario pueda atender por esa vía dicho servicio.




**VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES**

**PRIMERA:** El servidor o funcionario público quien recibe un expediente con cargo, es el responsable no solo de su integridad física, sino también de su posterior trámite.




**SEGUNDA:** Los modelos de sellos que se utilizarán en la correspondencia tanto para la recepción, observaciones y otros, están indicados en el Anexo 01 de la presente Directiva.




**TERCERA:** Los Formularios que se utilizarán en la Municipalidad Provincial de San Miguel para la presentación por parte de los administrados de documentos o expedientes, están indicados en el Anexo 02 de la presente Directiva, los que serán de distribución gratuita en la Oficina de Atención al Ciudadano, y estarán publicados en la página web de la Municipalidad; siendo los siguientes:

- Formulario Único de Trámite, para procedimientos señalados en el TUPA.
- Formulario Único de Trámite, para procedimientos no señalados en el TUPA.



**CUARTA:** El área de Trámite Documentario recibirá los correos electrónicos que se remitan a la dirección electrónica xxxxxxxxxxxxxxxx y los enviará a las áreas competentes para su atención.



**QUINTA:** El cómputo de plazos se efectúa a partir del día siguiente de recibida la documentación por el área de Trámite Documentario, de conformidad con lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

**SEXTA:** La vigencia de la presente Directiva es a partir del día siguiente de su aprobación.

**VIII. RESPONSABILIDAD**

1. El personal que tenga a su cargo el de secretaria o quien haga sus veces en las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de San Miguel, cumplen sus funciones establecidas en el Manual de Organización Funciones – MOF vigente; siendo por tanto



responsables de la recepción, registro, trámite, buena presentación, foliación, archivo, custodia y seguridad de los expedientes o documentos.

2. La Oficina General de Secretaría General o quien haga sus veces en la Municipalidad Provincial de San Miguel, es responsables de supervisar, evaluar y tomar acciones correspondientes para el estricto cumplimiento de la presente Directiva.
3. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva y la no aplicación por los funcionarios y servidores de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de San Miguel, en lo que les corresponda, se tipifican como fallas de carácter administrativo.

