



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO - PERÚ

## RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 549 -2014-A-MPSM.

Tarapoto, 15 de agosto del año 2014.

### VISTO:

El Informe N° 029-2014-SG-MPSM, de fecha 11 de agosto del 2014, emitido por la Oficina de Secretaría General; y,

### CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 194º de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades provinciales son órganos de gobierno local y cuentan con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

Que, conforme al inciso 6º del artículo 9º de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades es atribución del Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Martín, dictar resoluciones de alcaldía con sujeción a las leyes y ordenanzas vigentes.

Que, conforme al segundo párrafo del artículo 39º en concordancia con el artículo 43º del mismo cuerpo normativo se establece que por resoluciones de alcaldía se aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo a su cargo.

Que, la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que establece como uno de sus objetivos mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y actores privados.

Que, en ese sentido, resulta necesario establecer procedimientos que permitan el adecuado uso del sistema informático en la recepción, registro, derivación, distribución, seguimiento y control de los documentos que ingresan a la Municipalidad Provincial de San Martín;

### POR LO TANTO:

En atribución de las atribuciones establecidas en el inciso 6º del artículo 20 y artículo 43º de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades,

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** la DIRECTIVA N° 002-2014-A-MPSM, denominado: "DIRECTIVA QUE REGULA LA ORIENTACIÓN CIUDADANA Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN".

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

WGJ-A-MPSM  
WJP-G-SG-MPSM  
Khar-sec-SG-MPSM  
C/C:  
GM:  
GAF:  
GPP:  
OSG:  
OAJ:  
OII:  
OIS:  
Archivo.





# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO - PERÚ

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 549 -2014-A-MPSM.

Tarapoto, 15 de agosto del año 2014.

VISTO:

El Informe N° 029-2014-SG-MPSM, de fecha 11 de agosto del 2014, emitido por la Oficina de Secretaría General; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 194º de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades provinciales son órganos de gobierno local y cuentan con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

Que, conforme al inciso 6º del artículo 9º de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades es atribución del Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Martín, dictar resoluciones de alcaldía con sujeción a las leyes y ordenanzas vigentes.

Que, conforme al segundo párrafo del artículo 39º en concordancia con el artículo 43º del mismo cuerpo normativo se establece que por resoluciones de alcaldía se aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo a su cargo.

Que, la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que establece como uno de sus objetivos mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la administración pública brinda a la ciudadanía y actores privados.

Que, en ese sentido, resulta necesario establecer procedimientos que permitan el adecuado uso del sistema informático en la recepción, registro, derivación, distribución, seguimiento y control de los documentos que ingresan a la Municipalidad Provincial de San Martín;

POR LO TANTO:

En atribución de las atribuciones establecidas en el inciso 6º del artículo 20 y artículo 43º de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades,

SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la DIRECTIVA N° 002-2014-A-MPSM, denominado: "DIRECTIVA QUE REGULA LA ORIENTACIÓN CIUDADANA Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN".**

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

WGI-A-MPSM.  
WJPG-SG-MPSM.  
Khar-sec-SG-MPSM.  
C/C:  
GM.  
GAF.  
GPP.  
OSG.  
OAJ.  
OII.  
OIS.  
Archivo.



Municipalidad Provincial de San Martín  
TARAPOTO  
Walter Grundel Jiménez  
ALCALDE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

L. Jiménez  
Bach. Adm. Trno. Lloana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



DIRECTIVA N° 002-2014-A-MPSM QUE REGULA LA ORIENTACIÓN  
CIUDADANA Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

Página 1 de 18

## DIRECTIVA N° 002-2014-A-MPSM

### DIRECTIVA QUE REGULA LA ORIENTACIÓN CIUDADANA Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### 1. OBJETO.

- 1.1. Establecer disposiciones generales que regulen la orientación de los administrados y el trámite documentario en las fases de verificación, recepción, registro, foliación, derivación, distribución y control de los documentos que ingresan a la Municipalidad Provincial de San Martín.

##### 2. FINALIDAD.

- 2.1. Optimizar la eficiencia y eficacia en la orientación de los actos de administración interna a nivel de orientación del administrado y de recepción de documentos para mejorar los fines de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Martín.

##### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- 3.1. Las disposiciones de la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para todo el personal que presta servicios en la Municipalidad Provincial de San Martín independientemente de su régimen de trabajo o relación contractual. No están incluidos en esta directiva los órganos descentralizados, desconcentrados o empresas municipales.

##### 4. ORDENAMIENTO JURÍDICO.

Constitución Política del Perú.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.

Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

##### 5. GLOSARIO.

- 5.1. **Actos de Administración Interna:** Acciones destinadas a organizar y efectivizar el procedimiento administrativo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*Lloana Mady Soria Pinedo*  
Bach. Adm. Trno. Lloana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19/03/2014



- 5.2. **Administrado:** Es la persona natural o jurídica que inicia un procedimiento en la entidad como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos, o que sin haber iniciado el procedimiento posee derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados con la decisión que adoptaría la entidad.
- 5.3. **Canal de Atención.-** Medio o espacio presencial, telefónico o virtual por el cual el administrado hace uso de los servicios de la municipalidad.
- 5.4. **Expediente.-** Conjunto de todos los documentos correspondientes a un mismo asunto que refieren a la serie ordenada de actuaciones de la entidad como del administrado y son necesarios para decidir el pronunciamiento del órgano administrativo.
- 5.5. **Procedimiento.-** Conjunto de fases o etapas que culminan con el pronunciamiento de la entidad sobre los intereses de los administrados.
- 5.6. **Protocolo.-** Conjunto de acciones, conductas o aptitudes que realiza una persona u órgano administrativo para la satisfacción de un servicio.
- 5.7. **SITD.-** Son las primeras letras de: Sistema Informático de Trámite Documentario. Es la herramienta informática que permite la visualización virtual de los procedimientos administrativos contribuyendo de esa manera a controlar el flujo de los documentos que son recibidos en la entidad.
- 5.8. **TUPA.-** Son las primeras letras de: Texto Único de Procedimientos Administrativos. Es el instrumento de gestión que señala los requisitos legales que debe presentar el administrado para solicitar un servicio público, indica los plazos y los órganos competentes que debe resolver la pretensión y recursos administrativos, y regula el tipo de silencio administrativo que debe aplicarse en caso de inactividad de la entidad.
- 5.9. **Reporte de Estado del Procedimiento.-** Es la información escrita emitida por el Modulo de Mesa de Partes e indica la ruta que un documento ha recorrido y la etapa o fase en la que se encuentra dentro del procedimiento administrativo.

## POLÍTICA DE ATENCIÓN

### 6. TENDENCIA.

- 6.1. Es prioridad de la Municipalidad Provincial de San Martín mejorar constantemente la atención de los administrados. Las normas y procedimientos establecidos en esta directiva deben ser interpretados en favor de su orientación satisfactoria del administrado y de la recepción de sus documentos, a fin que sus derechos e intereses no sean afectados.

### 7. HORARIO DE ATENCIÓN:

- 7.1. El servicio de orientación a los ciudadanos y de recepción de documentos se realiza dentro del horario de trabajo establecido en la Municipalidad Provincial de San Martín para la atención al público.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Llana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



## ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.

### 8. ORIENTACIÓN.

- 8.1. La orientación comprende el servicio de asesoramiento a los administrados para ayudar a completar los formularios o modelos de escritos, guiar sus visitas al interior o exterior de la sede, informarles sobre los servicios públicos que brinda la entidad y requisitos que deben reunir para promover dichos servicios y acerca del estado del procedimiento que hayan promovido.
- 8.2. La orientación se realiza personalmente en el módulo de orientación al ciudadano, vía telefónica a través de la central telefónica institucional, o vía web a través la central web institucional [www.mpsm.gob.pe](http://www.mpsm.gob.pe).

### 9. ATENCIÓN DE CONSULTAS TELEFÓNICAS O WEB.

- 9.1. Las consultas de los administrados se absuelven a través del mismo canal por las que fueron formuladas.
- 9.2. El orientador está facultado para realizar todas las coordinaciones que sean necesarias con los órganos administrativos a través del chat web institucional, anexos telefónicos internos o a través de los correos electrónicos institucionales para absolver las consultas de los administrados.
- 9.3. En caso que el administrado remita vía web solicitudes, formularios o cualquier otro tipo de documento que concierne a un procedimiento administrativo, el orientador debe reenviar este mensaje al correo electrónico del órgano administrativo a fin que curse respuesta.
- 9.4. Si el órgano administrativo cree conveniente le solicitará al administrado presentar en físico la solicitud adjuntando los requisitos del TUPA y de esta directiva en el Módulo de Mesa de Partes dentro del plazo máximo de TRES (3) días hábiles de remitido la respuesta a través del correo electrónico asignado a su área. El plazo no se aplica cuando se trata de entidades del Estado.

### 10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN.

10.1. El orientador en la práctica de su atención debe cumplir con las siguientes reglas mínimas:

- 10.1.1. Mantener un trato respetuoso y cordial con los administrados y compañeros de trabajo.
- 10.1.2. Mantener el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado y mostrando el credencial de identificación, así como los cabellos ordenados, peinados y sujetados.
- 10.1.3. Mantener limpio y ordenado el módulo de orientación al ciudadano, y no ausentarse de este durante la atención.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*Rlmfp*  
Bach. Adm. Trno. Llofnia Mady Scoria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



- 10.1.4. Debe iniciar la comunicación acercándose al administrado para hablar con él, manteniendo un trato amical y respetuoso. No está permitido llamar al administrado, o a los compañeros de trabajo, levantando el sonido de la voz o utilizando silbidos.
  - 10.1.5. La atención se inicia con el saludo, e inmediatamente debe identificarse con su primer nombre.
  - 10.1.6. Debe invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita usando preguntas como: ¿De qué manera puedo ayudarlo? O ¿De qué manera puedo servirlo?
  - 10.1.7. Debe cuidar la entonación de su voz al conversar con el ciudadano.
  - 10.1.8. Si es posible anotar los puntos importantes de los planteamientos de los ciudadanos.
  - 10.1.9. Las respuestas deben ser claras y precisas.
  - 10.1.10. De requerir tiempo adicional para la atención debe decírselo al administrado. De requerir mayor deberá volver a decírselo, dándole las gracias por su espera al momento de atenderlo.
  - 10.1.11. Siempre despedir gentilmente a los ciudadanos que se retiran del local o que se comunicaron vía telefónica o web, agradeciéndoles siempre por su visita o comunicación.
- 10.2. La calidad de la atención del orientador se medirá mediante encuestas realizadas a los mismos usuarios del servicio que serán registrados en un módulo de datos del SITD.

## 11. LIBRO DE RECLAMACIONES.

- 11.1. La orientación también comprende en apoyar al administrado en el correcto llenado del libro de reclamaciones sin persuadir su percepción de los hechos para formular la reclamación misma.
- 11.2. Inmediatamente como haya sido formulado la reclamación, se desglosarán del libro dos copias de lo declarado, una de ellas será entregado al reclamante, y la otra será derivada al responsable de absolver las reclamaciones.

## TRÁMITE DOCUMENTARIO

### 12. POSTULACIÓN.

- 12.1. Cualquier administrado puede iniciar por escrito un procedimiento administrativo ante la Municipalidad Provincial de San Martín, para satisfacer un interés legítimo, obtener una declaración, un reconocimiento u otorgamiento de un derecho, constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular una oposición legítima.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*López*  
Bach. Adm. Trno. Lidiana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



12.2. Los documentos se presentan en el módulo de Mesa de Partes, o a través de la dirección web del portal institucional [www.mpsm.gob.pe](http://www.mpsm.gob.pe), cuando corresponda.

**13. REQUISITOS DE FORMA DE LA SOLICITUD.**

13.1. Es obligación del personal que presta servicios en el Módulo de Mesa de Partes revisar y verificar que las solicitudes cuenten necesariamente con los siguientes requisitos de forma:

13.1.1. La indicación del número del expediente en casos de procedimientos ya iniciados.

13.1.2. La indicación de la entidad, la autoridad o el órgano administrativo a la cual dirige su escrito.

13.1.3. Los nombres y apellidos o razón social completos del solicitante.

13.1.4. La dirección domiciliaria del solicitante.

13.1.5. El número del Documento Nacional de Identidad del solicitante. En caso de carecer de este, el número del documento de identificación que corresponda.

13.1.6. Indicar la representación legal o procesal si fuera el caso y adjuntar el documento que acredite tal circunstancia.

13.1.7. La expresión precisa y concreta del pedido que realiza, salvo si la Ley que regule especialmente la materia regule lo contrario.

13.1.8. Los fundamentos de hecho que apoye lo solicitado.

13.1.9. La dirección domiciliaria donde el solicitante desea recibir sus notificaciones. Esta dirección debe ubicarse dentro de los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.

13.1.10. La relación de sus anexos que acompaña a la solicitud con su correspondiente recaudo realmente acompañado.

13.1.11. Firma del solicitante o huella digital en caso de no saber firmar o estar impedido de firmar.

13.2. Además pueden llevar los siguientes requisitos:

13.2.1. El correo electrónico del solicitante.

13.2.2. El Número telefónico fijo o celular del solicitante.

13.3. Las solicitudes presentadas por los administrados que adjunten otros documentos deben ser presentados debidamente foliados por el administrado.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*JLmspa*  
Bach. Adm. Trno. Moana Mady Soria Pinedo  
Fecha: ..... / ..... / .....  
19 AGO 2014



DIRECTIVA N° 002-2014-A-MPSM QUE REGULA LA ORIENTACIÓN  
CIVICA Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

Página 6 de 18

#### 14. REQUISITOS DEL RECURSO ADMINISTRATIVO.

- 14.1. Los recursos administrativos además de reunir obligatoriamente los requisitos establecidos en el dispositivo anterior deben estar autorizados con la firma y sello de un abogado.

#### 15. FEDATARIO.

- 15.1. La presentación de copias fedatadas exigidos en el TUPA, serán verificadas, examinadas y atendidas por el personal de recepción de documentos debidamente designado como Fedatario adscrito al Módulo de Mesa de Partes.

#### 16. VERIFICACIÓN.

- 16.1. El personal del Módulo de Mesa de Partes debe verificar que las solicitudes contengan los requisitos de forma señalados en la disposición 13 de esta directiva, los recaudos que señala el TUPA, Ordenanza Municipal o la Ley, bajo responsabilidad disciplinaria.

- 16.2. El personal del Módulo de Mesa de Partes está facultado para señalar con su puño y letra en cualquier documento sólo los datos omitidos por el administrado que no puedan ser subsanados de oficio y que pueden ser obtenidos de la conversación mantenida con él mismo. Asimismo, está facultado para ubicar el número de expediente de procedimientos administrativos ya iniciados a fin de no duplicar expedientes o procedimientos.

#### 17. OBSERVACIÓN.

- 17.1. La solicitud será observada por omisión de requisitos si no cuenta con los requisitos de forma señalados en la disposición anterior o no adjuntara los recaudos que señala el TUPA, Ordenanza Municipal o la Ley. Ante esta situación el personal del Módulo de Mesa de Partes procederá inmediatamente a comunicar al solicitante tal circunstancia anotando al reverso de la solicitud y en el cargo que conservará el administrado los requisitos que faltaron ser presentados, debiendo firmar la persona que verificó los documentos y el solicitante. Este acto da por observada la solicitud y por comunicado el solicitante.

- 17.2. Por la observación realizada en el Módulo de Mesa de Partes se suspende el plazo de atención de la solicitud hasta la subsanación de los requisitos omitidos.

- 17.3. A las solicitudes observadas se les colocará el sello de recepción, se les asignará número de cargo o de orden, o número de expediente y se le registrarán en el SITD; sin embargo, no se les impulsará o dará el trámite correspondiente y permanecerán custodiados en el Módulo de Mesa de Partes hasta su subsanación o devolución de ser el caso.

#### 18. SUBSANACIÓN.

- 18.1. El plazo para la subsanación es de DOS (2) días hábiles contados a partir del día siguiente en que el administrado ha tomado conocimiento de la observación.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trn. Lipana Mady Soria Piñedo  
Fecha: 19 AGO 2014



- 18.2. Si la observación es subsanada antes del vencimiento del plazo indicado en el ítem anterior, el procedimiento continúa y se reactiva el plazo para la atención de la solicitud.
- 18.3. Si la observación no es subsanada luego de haberse vencido el plazo antes indicado, la solicitud será devuelta al solicitante conjuntamente con sus anexos que se haya adjuntado y se considerará como no recibida por esta entidad señalando tal condición en el SITD.
- 18.4. Las solicitudes observadas y no subsanadas no obligan a esta entidad a atenderlas. El Módulo de Mesa de Partes debe custodiar dichos documentos hasta su entrega efectiva al administrado mediante cuaderno de cargos y registrando tal situación en el SITD.

#### 19. RECEPCIÓN.

- 19.1. Las solicitudes recibidas que hayan omitido los requisitos de forma señalados en esta directiva, o recaudos exigidos en el TUPA, Ordenanza Municipal o Ley, así como los documentos que señalen que han adjuntado recaudos sin haberlo hecho, será de entera responsabilidad disciplinaria del personal que labora en el módulo de Mesa de Partes.
- 19.2. Está expresamente prohibido que el personal de la Unidad de Orientación al Ciudadano y Trámite Documentario califique como procedente o improcedente una solicitud, niegue o difiera la admisión de algún documento que pretenda presentar el administrado, salvo en casos referidos a la observación de solicitudes por omisión de requisitos.
- 19.3. Todos los documentos remitidos a la entidad o a sus órganos en específico deben ser encausados por el Módulo de Mesa de Partes e ingresados al SITD.
- 19.4. El Despacho de Alcaldía y la Oficina de Secretaría General están facultados a recibir documentos provenientes de la Presidencia de la República, de la Presidencia de Consejo de Ministros, de cualquier ministerio, del Congreso de la República, o de la Contraloría General de la República, dentro y fuera del horario de atención al público.

#### 20. ASUNTO QUE NO ES DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD.

- 20.1. El Módulo de Mesa de Partes puede recibir documentos cuya materia no es de competencia de esta municipalidad sólo y únicamente por persistencia del administrado. A dicho documento se le colocará como observación: Se recibe este documento por insistencia del administrado.

#### 21. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN SOBRES CERRADOS.

- 21.1. **Sobre Cerrado Sin Indicaciones.**- En caso de documentos remitidos a esta entidad en sobres cerrados, el personal del Módulo de Mesa de Partes procederá a abrirllos a fin de determinar las características del documento y brindarle el trámite adecuado.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL

que se ha tenido a la vista

*Hlmspp*

Bach. Adm. Trno. Lloena Mady Soria Pinedo

Fecha: ..... / ..... / 2014

*19 ...J 2014*



- 21.2. En caso de advertir observaciones éstas serán anotadas en el cargo que conservará el mensajero y serán remitidos al órgano administrativo para solicitar la subsanación correspondiente.
- 21.3. **Sobre Cerrado Con Indicaciones de Confidencialidad o Reserva.**- En caso de documentos remitidos a esta entidad en sobres cerrados con indicaciones de confidencialidad, reserva u otra indicación similar, el personal del Módulo de Mesa de Partes no procederá a abrirlo limitándose solamente a recibirlo como correspondencia y derivarlo al órgano administrativo o autoridad que señale el remitente.
- 21.4. Es obligación del personal de la entidad garantizar la inviolabilidad de los documentos con indicaciones de confidencialidad, reserva u otra indicación similar, bajo responsabilidad disciplinaria.

## 22. CLASIFICACIÓN.

- 22.1. **DOCUMENTOS EXTERNOS.**- Se clasifican en Expediente Administrativo y Correspondencia.

- 22.1.1. **Expediente Administrativo.**- Contiene uno o varios asuntos de obligatorio pronunciamiento. Se sub-clasifican en:
- 22.1.1.1. **Documento Principal.**- Inicia el procedimiento y apertura el expediente administrativo. Pueden ser:
- 22.1.1.1.1. **Solicitudes y Formularios del TUPA.**- Son los documentos que contienen peticiones establecidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- 22.1.1.1.2. **Consultas Administrativas.**- Son los documentos que contienen interrogantes de los administrados, concerniente a materias de competencia de los órganos de la entidad.
- 22.1.1.1.3. **Denuncias Administrativas.**- Son los documentos que comunican hechos que quebrantan el ordenamiento jurídico municipal.
- 22.1.1.1.4. **Solicitudes de Interés Particular.**- Son los documentos que contienen pretensiones para satisfacer un interés legítimo, obtener una declaración, un reconocimiento u otorgamiento de un derecho particular o individual que no contempla el TUPA.
- 22.1.1.1.5. **Solicitudes de Interés Colectivo.**- Son los documentos que contienen peticiones u contradicciones a los actos de la entidad cuyo pronunciamiento puede afectar los intereses de un grupo de personas no identificadas o a la comunidad en general.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Lloana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



22.1.1.2. **Documento Consecutivo.**- Es presentado subsecuentemente después del documento principal y es agregado al expediente administrativo. Pueden ser:

22.1.1.2.1. **Documentos Requeridos por el Órgano.**- Son los documentos cuyo contenido es necesario para decidir mejor el pronunciamiento.

22.1.1.2.2. **Quejas por Defecto en la Tramitación.**- Son solicitudes que pretenden una corrección en la marcha del procedimiento administrativo.

22.1.1.2.3. **Recursos Administrativos.**- Son cuestionamientos al pronunciamiento que ponen fin al procedimiento administrativo.

22.1.1.2.4. **Otros Documentos.**- Son los documentos presentados a iniciativa del administrado que no han sido requeridos por el órgano.

22.1.2. **Correspondencia.**- Son documentos que no ameritan un pronunciamiento obligatorio de la entidad. Pueden ser:

22.1.2.1. Invitaciones y comunicados de particulares.

22.1.2.2. Comunicaciones y requerimientos oficiales de otras entidades del Estado.

22.1.2.3. Notificaciones procesales y procedimentales, y carta notariales.

22.1.2.4. Recibos de pago, estados de cuentas, facturaciones, y documentos de igual índole.

22.1.2.5. Peticiones de Gracia.

22.1.2.6. Sobres cerrados con indicación de confidencial o reservado.

22.1.2.7. Otras de igual índole.

22.2. **DOCUMENTOS INTERNOS.**- Son los documentos formulados por los órganos administrativos de la entidad, que contienen actos de administración que impulsan y orientan los procedimientos a fin de cumplir con los fines de la entidad.

### 23. SELLO DE RECEPCIÓN.

23.1. El sello de recepción se coloca en la parte superior del documento que es recibido y del documento que conservará el administrado e indica constancia de su recepción.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*Hlmsfpe*  
Bach. Adm. Trno. Llojana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



23.2. El sello de recepción de expedientes administrativos debe contener los siguientes datos:

- 
- 23.2.1. El lugar en donde se recibe el documento.
  - 23.2.2. Casillero para indicar el número de expediente.
  - 23.2.3. Casillero para indicar la fecha en que se recibe el documento.
  - 23.2.4. Casillero para indicar la hora en que se ha recibido el documento.
  - 23.2.5. Casillero para indicar el número de fojas de los documentos.
  - 23.2.6. Casillero para indicar los documentos adjuntados o anexados.
  - 23.2.7. Casillero para indicar la firma del personal que recibe los documentos.
  - 23.2.8. Los apellidos del personal que recibió el documento.

23.3. El sello de recepción de correspondencia debe ser contener los siguientes datos:

- 
- 23.3.1. El lugar en donde se recibe el documento.
  - 23.3.2. Casillero para indicar el número de cargo.
  - 23.3.3. Casillero para indicar la fecha en que se recibe el documento.
  - 23.3.4. Casillero para indicar la hora en que se ha recibido el documento.
  - 23.3.5. Casillero para indicar la firma del personal que recibe los documentos.
  - 23.3.6. Los apellidos del personal que recibió el documento.

#### 24. REGLA DEL EXPEDIENTE ÚNICO.

24.1. El órgano responsable de emitir pronunciamiento sobre el asunto organizará solamente un expediente donde reunirá todos los documentos que sustentará la decisión.

24.2. Los documentos serán preservados dentro de un folder con la indicación en la carátula del número de expediente administrativo designado por el Módulo de Mesa de Partes. La formación del expediente será en orden cronológico de adelante hacia atrás.

#### 25. REGISTRO.

25.1. Todos los documentos que son recibidos por el Módulo de Mesa de Partes, así como todas las acciones que realiza la entidad para orientar el procedimiento son registrados en el SITD, a fin de contribuir a visualizar el comportamiento del procedimiento administrativo y de los actos de administración interna.

25.2. Cada documento que es recibido por el Módulo de Mesa de Partes, le corresponde un número de orden de ingreso.

25.3. Al documento principal se le creará y asignará un número adicional y distinto al número de orden de ingreso, que estará compuesto por el número de orden de creación de expediente más el número del año calendario acompañado de las letras MPSM; por lo tanto, al primer expediente del año 2015 se le asignará el siguiente número: 001-2015-MPSM.

25.4. Al documento consecutivo se les asignará el mismo número de expediente asignado a al documento principal que inició su procedimiento y aperturó su expediente, a fin de reunir en el todos los instrumentos documentarios sobre el mismo asunto.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Llorente

Bach. Adm. Trno. Lloana Mady Soria Pinedo  
Fecha: .....

19 AGO 2014



25.5. El registro de expedientes administrativos debe contener los siguientes datos:

- 25.5.1. Número de Orden de Ingreso.
- 25.5.2. Número de Expediente.
- 25.5.3. Fecha y hora de recepción del documento en el Módulo de Mesa de Partes.
- 25.5.4. Tipo de documento, número de orden de presentación del documento, cantidad de folios y de documentos adjuntos si tuviera.
- 25.5.5. Denominación del procedimiento, asunto de la sumilla del documento o Petitorio.
- 25.5.6. Nombres y apellidos completos o Razón Social completo del solicitante o de su representante.
- 25.5.7. Tipo y Número de Documento de Identidad del solicitante o representante.
- 25.5.8. Observaciones.

25.6. El registro de correspondencia debe contener los siguientes datos:

- 25.6.1. Número de Orden de Ingreso.
- 25.6.2. Fecha y hora de recepción del documento en el Módulo de Mesa de Partes.
- 25.6.3. Tipo de documento, cantidad de folios y de documentos adjuntos si tuviera o Sobre Cerrado.
- 25.6.4. Nombres y apellidos completos o Razón Social completo del remitente o de su representante.
- 25.6.5. Observaciones.

25.7. Una vez que el documento ha sido recibido, los datos deben ser ingresados en el SITD, éste proyectará su probable recorrido por las áreas de la entidad hasta su pronunciamiento final. Esta proyección no determina el procedimiento, por cuanto admitir cambios si el órgano administrativo así lo estima conveniente.

## 26. FOLIACIÓN.

26.1. La finalidad de la foliación es asegurar la conservación de cada pieza documental que ingresa a la entidad así como la integridad del expediente que permanece en custodia en los órganos administrativos.

26.2. La foliación comprende enumerar, en estricto orden correlativo, cada uno de los folios del documento inicial antes de su derivación. Dicho número debe constar en la parte superior derecha de cada página anverso de todos los documentos.

26.3. Por disposición superior, el Módulo de Mesa de Partes, podrá continuar la foliación de los documentos subsiguientes que van integrándose el expediente en estricto orden cronológico.

26.4. No se debe enumerar en el reverso de los folios ni los folios en blanco. De realizarse esta acción debe procederse a su inmediata corrección luego de la orden del órgano respectivo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Lloana Mady Soria Pinedo

Fecha: ..... / ..... / .....

19 AGO 2014



## 27. DERIVACIÓN.

- 27.1. Por la derivación se dispone la distribución de documentos directamente a los órganos administrativos que cuentan con competencia para conocer las pretensiones conforme lo establece el TUPA, el Manual de Procedimientos Administrativos, el Reglamento de Organización y Funciones y el Manual de Organización y Funciones.
- 27.2. Por excepción la Queja por Defecto en la Tramitación deberá derivarse al superior del órgano que conoce el asunto, a fin que resuelva conforme a Ley.
- 27.3. En caso que un documento contenga más de una petición o pretensión, el personal de Mesa de Partes derivará dicho documento al órgano administrativo competente para conocer la pretensión principal o primera pretensión.
- 27.4. Por la derivación no se crea un número nuevo de orden de ingreso, o de expediente. Este número debe identificar al documento desde su recepción en el Módulo de Mesa de Partes hasta su archivamiento definitivo en el Archivo General.
- 27.5. No está permitido realizar la distribución física de algún documento que no haya sido previamente distribuido vía el SITD, bajo responsabilidad.

## 28. DISTRIBUCIÓN.

- 28.1. Por la distribución se entrega a los órganos administrativos los documentos originales y/o copias con sus respectivos anexos si tuviera.
- 28.2. El personal adscrito al Módulo de Mesa de Partes distribuirá los documentos que esa unidad haya recibido dentro de su jornada de trabajo. Excepcionalmente quedarán bajo su custodia los documentos que no pudieron ser distribuidos en el día de su recibimiento, para hacerlo obligatoriamente al siguiente día.
- 28.3. Los documentos deben ser recibidos solamente por el personal que realiza funciones de secretaría o por el responsable del órgano administrativo, bajo responsabilidad.
- 28.4. La distribución de los documentos se controla por el número de orden de ingreso y su recibimiento expresa conformidad total de lo que se recibe.

## 29. ASUNTO QUE NO ES DE COMPETENCIA DEL ÓRGANO.

- 29.1. El órgano administrativo que considera que no es competente para conocer el asunto, recibirá el documento y lo derivará al órgano administrativo que considere que sí es competente para conocer el asunto, a fin de darle fluidez al procedimiento y no paralizarlo.

## 30. CONSTANCIA DE DISTRIBUCIÓN.

- 30.1. El Reporte de Derivaciones es el documento que acredita la entrega y recepción de los documentos al interior de la entidad.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*Alonso*  
Bach. Adm. Trno. Joaña Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



30.2. El Reporte de Derivaciones de expedientes administrativos debe contener los siguientes datos:

- 30.2.1. Número de orden de ingreso.
- 30.2.2. Número de Expediente.
- 30.2.3. Fecha y hora de recepción del documento en el Módulo de Mesa de Partes.
- 30.2.4. Tipo de documento, número de orden de presentación del documento, cantidad de folios y de documentos adjuntos si tuviera.
- 30.2.5. Denominación del procedimiento, asunto de la sumilla del documento o petitorio.
- 30.2.6. Nombres y apellidos completos o Razón Social completo del solicitante o de su representante.
- 30.2.7. Tipo y número de documento de identidad del solicitante o de su representante.
- 30.2.8. Fecha y hora de derivación, y nombres y apellidos del personal que deriva el documento.
- 30.2.9. Mención del órgano administrativo que recibe el documento.
- 30.2.10. Fecha y hora de recepción y firma del personal que recibe el documento.
- 30.2.11. Observaciones.

30.3. El registro de correspondencia debe contener los siguientes datos:

- 30.3.1. Número de Orden de Ingreso.
- 30.3.2. Fecha y hora de recepción del documento en el Módulo de Mesa de Partes.
- 30.3.3. Tipo de documento, cantidad de folios y de documentos adjuntos si tuviera o Sobre Cerrado.
- 30.3.4. Nombres y apellidos completos o Razón Social completo del remitente o de su representante.
- 30.3.5. Fecha y hora de derivación, y nombres y apellidos del personal que deriva el documento.
- 30.3.6. Mención del órgano administrativo que recibe el documento.
- 30.3.7. Fecha y hora de recepción y firma del personal que recibe el documento.
- 30.3.8. Observaciones.

### 31. ESTADO DEL PROCEDIMIENTO.

- 31.1. Etapa de Postulación.- Es la fase comprendida entre la presentación y la calificación del documento.
- 31.2. Etapa de Observación.- Es la fase comprendida entre la observación y la subsanación del documento o al vencimiento del plazo para ello.
- 31.3. Etapa de Evaluación.- Es la etapa comprendida entre la recepción del documento y el pronunciamiento final.
- 31.4. Etapa de Decisión.- Es la etapa comprendida luego de haber recabado la información necesaria para el pronunciamiento final y la notificación de la decisión.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTÓ  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Lipana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



31.5. Etapa Recursiva.- Es la etapa comprendida entre la presentación y resolución del recurso administrativo.

31.6. Etapa de Conclusión.- Es la etapa comprendida a partir de la finalización del trámite o luego de la fecha de consentimiento del acto administrativo.

### 32. CONSERVACIÓN DE LEGAJOS.

32.1. Los reportes de derivación de documentos serán encuadrados en legajos separados de expedientes administrativos y de correspondencia, por cada mes y cada año, y custodiados en el Módulo de Mesa de Partes.

### 33. CONCLUSIÓN DEL TRÁMITE.

33.1. La conclusión del trámite de un asunto debe constar documentalmente y ser registrado en el SITD, bajo responsabilidad del personal operador.

### 34. CONTROL.

34.1. El SITD emitirá avisos en caso que los plazos administrativos para impulsar los procedimientos se encuentren por vencerse o se hayan vencido, para los cuales el órgano administrativo deberá emitir informe escrito sobre las razones del vencimiento.

34.2. La Oficina de Secretaría General – MPSM, a través de la Oficina de Archivo General verificará el correcto comportamiento del trámite documentario y archivo de la Municipalidad Provincial de San Martín, encontrándose facultada para la emisión de recomendaciones a los órganos administrativos para efectuar las correcciones que sean necesarias.

34.3. La Oficina de Secretaría General – MPSM, está facultada para comunicar a la Oficina de Recursos Humanos el incumplimiento de la presente directiva o de las recomendaciones a efecto que dicho órgano actúe de acuerdo a sus atribuciones.

## RESPONSABILIDADES DISCIPLINARIAS

### 35. FALTA DISCIPLINARIA.

35.1. Constituye falta disciplinaria grave cuando cualquier funcionario, empleado o servidor de la Municipalidad Provincial de San Martín, independientemente de su tipo de régimen de trabajo o relación contractual, incumpliera las disposiciones de la presente directiva.

### 36. PROCEDIMIENTO.

36.1. Uno de los objetivos principales del procedimiento es determinar el incumplimiento de lo establecido en las disposiciones de la presente directiva.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Lidiana Mady Soria Pinedo

Fecha: .....

19 AGO 2014



36.2. La constitución de falta disciplinaria originará la apertura de procedimiento administrativo disciplinario cuando corresponda. En los demás casos sólo se solicitará descargo al presunto infractor antes de determinar su responsabilidad.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### PRIMERA.- VIGENCIA.

La presente directiva entra en vigencia a partir del décimo quinto día hábil siguiente de su aprobación mediante Resolución de Alcaldía.

##### SEGUNDA.- PUBLICACIÓN.

Para conocimiento general publíquese el contenido íntegro de la presente directiva en el portal web institucional [www.mpsm.gob.pe](http://www.mpsm.gob.pe).

##### TERCERA.- VISTOS.

La presente directiva contará con los vistos buenos de la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Asesoría Jurídica y Oficina de Secretaría General.

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

##### PRIMERA.- APPLICACIÓN SUPLETORIA.

Aplíquese supletoriamente a situaciones no reguladas por esta directiva la Constitución Política del Perú, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y otras en cuanto sean aplicables.

##### SEGUNDA.- FORMATO F-AI SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Apruébese el "Formato F- P A", denominado: "Solicitud de Petición Administrativa" que se adjunta como ANEXO I a la presente directiva.

##### TERCERA.- MÓDULOS FUERA DE LA SEDE CENTRAL.

Dispóngase a la Gerencia de Administración y Finanzas implementar Módulos de Mesa de Partes en los establecimientos municipales que no se encuentren en la sede central y que presten servicios públicos a nombre de la entidad para favorecer la celeridad, concentración de los procedimientos y comodidad de los administrados.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Lilibeth Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



#### CUARTA.- EQUIPO PARA ORIENTACIÓN.

Dispóngase a la Gerencia de Administración y Finanzas, la adquisición de herramientas como central telefónica y web, a disposición del Módulo de Orientación al Ciudadano, a efecto de cumplir con los fines de la presente directiva.

#### QUINTA.- COORDINACIÓN CON EL MÓDULO DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.

Dispóngase que las unidades orgánicas realicen coordinaciones permanentes y continuas con el Módulo de Orientación al Ciudadano a fin que se cumpla con informar a los ciudadanos sobre los actos públicos que realice la Municipalidad Provincial de San Martín.

#### SEXTA.- IMPLEMENTACIÓN DE SELLOS.

Dispóngase a la Gerencia de Administración y Finanzas, la adquisición de dos sellos mecánicos de recepción, dos sellos manuales de recepción, dos sellos derivadores, dos sellos foliadores, dos sellos de fechas manual y dos sellos de observación, a efecto que se cumpla eficaz y eficientemente con los fines de la presente directiva.

Los sellos de recepción tendrán las siguientes características:

Sello de Recepción de Expedientes:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN	
Módulo de Mesa de Partes – Sede Central	
RECIBIDO	
Exp. N°: _____	Anexos: _____
Fecha: _____	Hora: _____
Folios: _____	Firma: _____
Nombre del Personal del Módulo	

Sello de Recepción de Correspondencia:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN	
Módulo de Mesa de Partes – Sede Central	
RECIBIDO	
Cargo. N°: _____	Fecha: _____
Hora: _____	Folios: _____
Firma: _____	
Nombre del Personal del Módulo	

Sello de Proveído:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN	
Módulo de Mesa de Partes – Sede Central	
PROVEÍDO	
Se deriva a: _____	
Fecha: _____	
Nombre del Personal del Módulo	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TÁRAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*Lmsfp*  
Bach. Adm. Trno. Lidia Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



DIRECTIVA N° 002-2014-A-MPSM QUE REGULA LA ORIENTACIÓN  
CIUDADANA Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

Página 17 de 18

Sello de Observación:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
Módulo de Mesa de Partes – Sede Central  
OBSERVACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Mediante el presente se le comunica que dentro del plazo máximo de DOS (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de la colocación de este sello, cumpla con presentar los siguientes requisitos:

---

---

---

De no subsanar esta observación su documento se considerará como no presentado y se procederá a devolverlo conjuntamente con sus anexos en caso de haberlos adjuntado.

Administrado: \_\_\_\_\_ Operador: \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_

#### SÉPTIMA.- CLAVES DE OPERACIÓN.

Dispóngase a la Oficina de Informática y Sistemas - MPSM la creación de claves únicas operadores para el personal que interviene en el registro de los actos documentales en el SITD.

#### OPCIONES DIGITALES.

Dispóngase a la Oficina de Informática y Sistemas - MPSM la creación de una opción digital en el portal web institucional cuya función sea permitir a los administrados la verificación del estado de los procedimientos que hayan promovido.

Asimismo, dispóngase a la Oficina de Informática y Sistemas – MPSM, la adecuación de un módulo digital para el control de la calidad de atención en el Módulo de Orientación al Ciudadano.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

#### PRIMERA.- PROCEDIMIENTO TUPA.

Encárguese a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto costear el procedimiento administrativo “Reporte del Estado del Procedimiento”, a fin que sea incluido dentro del Texto Único de Procedimiento Administrativos en el próximo ejercicio fiscal de la entidad que permitirá dar a conocer al administrado hacer el seguimiento de la ruta que ha seguido la tramitación de su solicitud a través de los órganos administrativos de la entidad.

#### SEGUNDA.- ADECUACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO.

Encárguese a la Oficina de Informática y Sistemas la adecuación del Sistema Informático de Trámite Documentario, a lo establecido en esta directiva antes de su entrada en vigencia, debiendo cumplir con informar por escrito a este despacho dicha adecuación.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

*H. Soria Pinedo*  
Bach. Adm. Trno. L. Bárbara Mady Soria Pinedo  
Fecha: 19 AGO 2014



DIRECTIVA N° 002-2014-A-MPSM QUE REGULA LA ORIENTACIÓN  
CIVICA Y EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

Página 18 de 18

**TERCERA.- CAPACITACIÓN.**

Encárguese a la Oficina de Informática y Sistemas brindar la capacitación respectiva al personal de la Unidad de Orientación y Trámite Documentario para el correcto uso del Sistema Informático de Trámite Documentario.

**CUARTA.- VISUALIZACIÓN VÍA WEB.**

Encárguese a la Oficina de Informática y Sistemas establecer la visualización del estado de los procedimientos administrativos vía web a través del portal web institucional en el plazo máximo de 60 días calendarios, debiendo cumplir con informar por escrito a este despacho dicha adecuación.

Dado en la ciudad de Tarapoto, el día **15** del mes de **08** del año 2014.

A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN.

POR TANTO:

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



Municipalidad Provincial de San Martín  
TARAPOTO

Walter Gruadel Jiménez  
**ALCALDE**

WGJ-A-MPSM.  
WJPG-SG-MPSM.  
Khar-sec-SG-MPSM.  
C/C:  
GM.  
GAF.  
GPP.  
GIPU.  
GSCyF.  
GDS.  
GDE, GAYT.  
OSG.  
OAJ.  
OII.  
OIS.  
Archivo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL  
El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Libana Mady Soria Pinedo  
Fecha: **19 AGO 2014**



## SOLICITUD DE PETICIÓN

### ADMINISTRATIVA

(Artículo 106° de la Ley N° 27444 Ley  
del Procedimiento Administrativo  
General)

FORMULARIO  
F - P A

I. FUNCIONARIO U ÓRGANO ADMINISTRATIVO.

EXPEDIENTE N°

#### II. DATOS DEL SOLICITANTE

APELLIDOS Y NOMBRES (COMPLETOS)  O  
RAZÓN SOCIAL (COMPLETO)  O

#### NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD

D.N.I.	<input type="checkbox"/> O	L.M.	<input type="checkbox"/> O	OTRO	<input type="checkbox"/> O
C.E.	<input type="checkbox"/> O	R.U.C.	<input type="checkbox"/> O		

#### DIRECCIÓN DOMICILIARIA

AVENIDA	<input type="checkbox"/> O	CALLE	<input type="checkbox"/> O	JIRÓN	<input type="checkbox"/> O	PASAJE	<input type="checkbox"/> O	Nº MZ.	<input type="checkbox"/> O	DPTO	<input type="checkbox"/> O	OF.	<input type="checkbox"/> O
								O		INT.	O	LT.	O

#### SECTOR O URBANIZACIÓN

#### DISTRITO

#### PROVINCIA

#### DEPARTAMENTO

#### CORREO ELECTRÓNICO

#### TELÉFONO FIJO O MÓVIL

DEBIDAMENTE PRESENTADO POR  
EN REPRESENTACIÓN DE

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD					
D.N.I.	<input type="checkbox"/> O	R.U.C.	<input type="checkbox"/> O	OTRO	<input type="checkbox"/> O

#### Gerencia de EXPRESIÓN PRECISA Y CONCRETA DE MI SOLICITUD

Planeamiento y Presupuesto

#### IV. FUNDAMENTOS QUE APOYAN MI SOLICITUD

Provincial de San Martín Tarapoto

#### V. RECIBIRÉ SUS NOTIFICACIONES EN LA DIRECCIÓN ANTES SEÑALADA

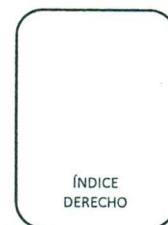
O

#### V. RECIBIRÉ SUS NOTIFICACIONES EN ESTA DIRECCIÓN

Nº MZ.	<input type="checkbox"/> O	DPTO	<input type="checkbox"/> O	OF.	<input type="checkbox"/> O
O		INT.	O	LT.	O

SECTOR O URBANIZACIÓN	<input type="checkbox"/> O	DISTRITO	<input type="checkbox"/> O	PROVINCIA Y DEPARTAMENTO	<input type="checkbox"/> O
				SAN MARTÍN	

#### FIRMA



ÍNDICE  
DERECHO

#### VI. ANEXOS

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_
- e. \_\_\_\_\_
- f. \_\_\_\_\_
- g. \_\_\_\_\_

#### VII. OBSERVACIONES:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO  
DIRECCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que se ha tenido a la vista

Bach. Adm. Trno. Ljana Mady Soria Pinedo  
Fecha: 31 AGO 2014