



# RESOLUCIÓN de GERENCIA GENERAL

N° 02-2019-GG/ZED ILO

Ilo; 2019 Enero 04.

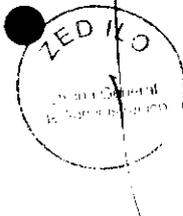
## CONSIDERANDO:

Que, la Zona Especial de Desarrollo Ilo - ZED ILO, es un Organismo Público con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa, en virtud a lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 28569 "Ley que otorga autonomía a los CETICOS", hoy ZED ILO conforme a lo establecido en la Ley N° 30446; adscrita al Gobierno Regional de Moquegua, en virtud a la Ley N° 29014;

Que, mediante Informe N° 001-2019-DPD/ZED ILO de fecha 03 de Enero del presente año, la Dirección de Promoción y Desarrollo de la Entidad remite en cuatro (04) folios y seis (06) Anexos la Directiva de Comunicaciones Institucionales Internas y Externas – Directiva N° 01-2019/ZED ILO, indicando que mediante Resolución de Gerencia General N° 007-2018-GG/ZED ILO se aprueba el Plan de Trabajo de Cierre de Brechas del Sistema de Control Interno (SCI) de nuestra Entidad, el cual, tiene por objetivo establecer la programación de las actividades a ejecutar por los órganos y funcionarios de ZED ILO, a fin de fortalecer el SCI existente

Que el objetivo de la Directiva de Comunicaciones Institucionales Internas y Externas – Directiva N° 01-2019-DPD/ZED ILO es establecer los lineamientos que orienten la comunicación institucional interna y externa, de modo que contribuyan al fortalecimiento de la política de comunicaciones y la implementación del Sistema de Control Interno de la Zona Especial de desarrollo – ZED ILO

Por lo que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley N° 28569 "Ley que otorga Autonomía a los CETICOS" y sus modificatorias Ley N° 28854, Ley N° 29479, Ley N° 30446, y con el visto bueno de la Oficina General de Administración, Oficina de Asesoría Legal y Dirección de Promoción y Desarrollo de ZED ILO;

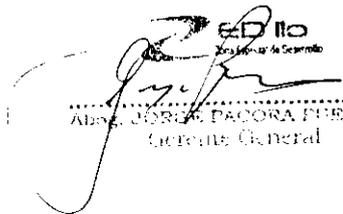


**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO-** Aprobar la Directiva N° 01-2019/ZED ILO Directiva de Comunicaciones Institucionales Internas y Externas, la misma que consta de cuatro (04) folios y seis (06) Anexos.

**ARTICULO SEGUNDO-** Remitir copia de la presente Resolución a la Oficina General de Administración, Oficina de Asesoría Legal, Dirección de Operaciones e Infraestructura, Dirección de Promoción y Desarrollo y Órgano de Control Institucional de ZED ILO.

**REGÍSTRESE, COMUNIQUÉSE Y NOTIFIQUESE.**

  
ZED ILO  
Oficina General de Gerencia  
Abst. JOSÉ PACORA FUENTES  
Gerente General



# DIRECTIVA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES INTERNAS Y EXTERNAS

## DIRECTIVA N° 01-2019/ZED ILO

### I. OBJETO

Establecer los lineamientos que orienten la comunicación institucional interna y externa, de modo que contribuyan al fortalecimiento de la política de comunicaciones y la implementación del Sistema de Control Interno de la Zona Especial de Desarrollo Ilo – ZED ILO.

### II. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 28569, Ley que Otorga Autonomía a los CETICOS.
- 2.2. Ley N° 30446, Ley que establece el Marco Legal Complementario para las Zonas Especiales de Desarrollo, la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna.
- 2.3. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y sus modificatorias.
- 2.4. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28706, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- 2.5. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno, de aplicación a las Entidades del Estado.
- 2.6. Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG, que aprueba la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado.
- 2.7. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de las Entidades de la Administración Pública.
- 2.8. Resolución de Gerencia General N° ...-2018-GG/ZED ILO, que aprueba Política de Comunicación de ZED ILO.

### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento por los directivos, funcionarios y trabajadores de los diferentes órganos de ZED ILO.

### IV. DISPOSICIONES GENERALES

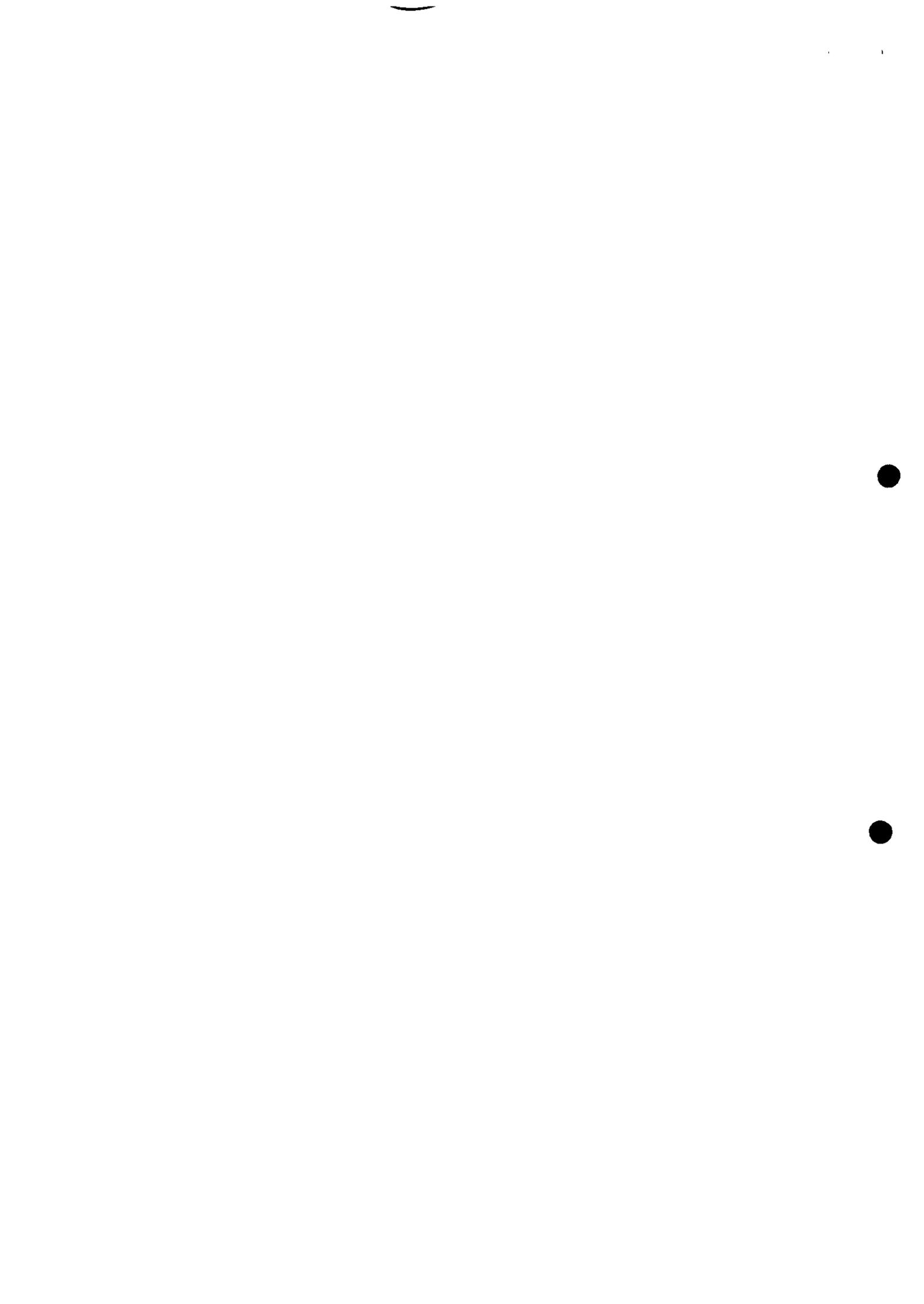
- 4.1. La presente directiva se enmarca en la Política de Comunicaciones vigente de ZED ILO; la misma que se encuentra motivada por la búsqueda de mejoras en los estándares del Sistema de Control Interno de la entidad, específicamente en el Componente de Información y Comunicación.
- 4.2. La Gerencia General dicta las disposiciones en materia de comunicación institucional, teniendo como soporte técnico a la Dirección de Promoción y Desarrollo y la Oficina General de Administración, según ámbito de su competencia.

### V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 5.1. Funciones y características de la información que genera ZED ILO

- 5.1.1. La información que generan los órganos, es el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior y debe contar con las características de integridad, oportunidad, actualización, exactitud, accesibilidad, certidumbre, racionalidad, y objetividad.





## 5.2. Información y responsabilidad

- 5.2.1. Las Unidades Orgánicas de ZED ILO, por medio de sus titulares, son responsables de la aplicación de las disposiciones establecidas en la presente directiva y en los documentos de gestión, según corresponda, de acuerdo a normas internas emitidas por la entidad y por las normas externas emitidas por los órganos rectores del gobierno nacional.
- 5.2.2. Los directivos, funcionarios y servidores deben asumir que los datos y la información, así como los procesos que los crean, almacenan, procesan y utilizan, son propiedad de ZED ILO y que su uso es compartido dentro de la misma, así como con terceros; por lo que deberá estar sometida a consideraciones legales o de privacidad.
- 5.2.3. Las Unidades Orgánicas de ZED ILO son responsables de mantener un inventario actualizado de los datos o información de su disponibilidad.

## 5.3. Calidad, suficiencia y transmisión de la información

- 5.3.1. Para garantizar la calidad y suficiencia de la información, la Gerencia General de ZED ILO, de ser necesario, implementará mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique en la entidad, la cual se verá reflejada en todos los tipos de transmisión de información adoptados, sean esta información tecnológica, gerencial y electrónica.
- 5.3.2. Los receptores de información dentro de la entidad deben trabajar con los suministradores de datos con el propósito de proporcionar retroalimentación, asegurar que los datos se interpreten correctamente y que se utilizan sólo para fines de la entidad, protegiendo los derechos de los usuarios y servidores, entre otros, en relación con la privacidad.

## 5.4. Flexibilidad al cambio

- 5.4.1. La Dirección de Promoción y Desarrollo propondrá a la Gerencia General la implementación de mejoras en el sistema de información y comunicación, como las que a continuación se detallan:

- ✓ Fortalecer, a través del sistema de información existente, las relaciones con los usuarios de ZED ILO, para tomar conocimiento de sus necesidades, opiniones e inquietudes.
- ✓ Proponer o emitir opinión respecto a sistemas de información que puedan ser implementados en la entidad y velar porque cuente con los mecanismos necesarios que permitan una fácil comunicación acorde a la Política de Comunicaciones de la Entidad.
- ✓ Los sistemas de información de ZED ILO existentes o que vayan a ser implementados deben ser revisados periódicamente y, si es necesario, rediseñarlo cuando se detecten deficiencias en su funcionamiento o cuando los cambios en las necesidades de los trabajadores, clientes, normativa, entre otros, así lo requieran.
- ✓ En caso los sistemas de información implementados permitan el establecimiento de niveles de acceso, se deben definir los mismos con el fin de evitar que pueda ser modificados por personas que no cuentan con la autorización respectiva para realizar cambios.
- ✓ Los sistemas de información que puedan ser implementados deben diseñarse de acuerdo con sus necesidades prioritarias y a los recursos con los que cuente la entidad.





- ✓ Se debe constatar periódicamente que la información elaborada siga siendo relevante para los objetivos de ZED ILO.

## 5.5. Comunicación interna

- 5.5.1. La comunicación interna, en sus diversas manifestaciones, debe servir de control, motivación y expresión de sus miembros, para ello, fluye en sentido multidireccional, es decir, de modo vertical (descendente y ascendente) y horizontal. Es descendente cuando se produce desde superiores jerárquicos hacia sus subordinados; es ascendente cuando se produce en modo inverso, y; es horizontal cuando se produce entre funcionarios y trabajadores del mismo nivel.
- 5.5.2. Son herramientas de comunicación interna, que se transmiten por medios físicos, los informes, memorándums y memorándums múltiples. Estos deben cumplir con los requisitos de estandarización y uso racional de los recursos. Para ello se emplearán los modelos de documentos según formatos contenidos en el Anexo 01, Anexo 02 y Anexo 03 para los informes, memorándums y memorándums múltiples, respectivamente. En cuanto se implemente, se aplicarán los modelos y formas gráficas que determine del manual de identidad corporativa de la entidad.
- 5.5.3. Son herramientas de comunicación interna, que se transmiten por medios virtuales, los correos electrónicos, los cuales, como parte de una comunicación formal serán empleados para realizar comunicados de carácter institucional y que contengan información relevante para el personal.
- 5.5.4. Una adecuada gestión de la comunicación interna servirá de respaldo a la mejora del clima organizacional de la entidad, así como un adecuado clima organizacional, afianzará la gestión de la comunicación interna, es por ello que, según se determine prioritario, se deberán proponer instrumentos y/o medidas para el fortalecimiento del clima y cultura organizacional a iniciativa de la Oficina General de Administración.



## 5.6. Comunicación externa

La comunicación externa está orientada a que los mensajes se transmitan de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positiva de la entidad.

- 5.6.1. La Gerencia General es quien dirige la política de comunicación externa y garantiza el cumplimiento de la presente directiva en dicha materia. La Dirección de Promoción y Desarrollo monitorea el cumplimiento de la correcta aplicación de herramientas, en coordinación con la Gerencia General.
- 5.6.2. La Gerencia General debe adoptar estrategias de control para mejorar la comunicación externa, tales como:
  - ✓ Establecer mecanismos para detectar necesidades de comunicación específicas.
  - ✓ Contar con un mecanismo de control de redacción para el envío de notas de prensa, artículos y documentos institucionales que se publiquen en los medios de comunicación externos.
  - ✓ Establecer procedimientos orientados a que las comunicaciones externas sean debidamente registradas y documentadas.



- 5.6.3. Las comunicaciones externas emitidas por ZED ILO, deberán guardar estricta congruencia, en lo que corresponda, con las herramientas y disposiciones establecidas en el Plan de Atracción de Inversiones de la entidad, elaborado de manera anual por la Dirección de Promoción y Desarrollo.
- 5.6.4. Son herramientas de comunicación externa las que se transmiten por medios físicos, los oficios y cartas. Estos deben cumplir con los requisitos de estandarización. Para ello se emplearán los modelos de documentos según formatos contenidos en el Anexo 04 y Anexo 05 para los oficios y cartas, respectivamente; así como la nomenclatura y características de los textos que se deberá utilizar, conforme se establece en el Anexo 06.
- 5.6.5. La documentación a que se refiere el numeral anterior, será emitida haciendo uso de hojas membretadas, en las cuales figure el logo de la entidad así como sus principales datos e información de contacto (RUC, dirección, teléfono(s), fax).
- 5.6.6. En cuanto se implemente el manual de identidad corporativa de la entidad, se aplicarán los modelos y formas gráficas que determine dicho documento.

#### **5.7. Canales de Comunicación**

La Gerencia General deberá habilitar medios de comunicación que faciliten y estandaricen la comunicación interna y externa efectiva, por medios tanto formales como informales, a través de los medios de comunicación físicos, orales y/o virtuales que resulten convenientes.

### **VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

- 6.1. La Dirección de Promoción y Desarrollo velará por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 6.2. La Oficina de Control Institucional de la entidad, se sujetará a las disposiciones que en materia de comunicaciones establezca la Contraloría General de la República, en lo que corresponda.





ANEXO N° 01

MODELO DE INFORME

INFORME N° 001-2019-OGA/ZED ILO

**A** : **Nombre del destinatario**  
Cargo del destinatario

**ASUNTO** : **Descripción del asunto**

**REFERENCIA** : a) Primer (o único) documento de referencia  
b) Segundo documento de referencia (de corresponder)

**FECHA** : llo,

---

Texto del informe.

Atentamente,

XXX<sup>1</sup>/xxx<sup>2</sup>  
c.c.: Archivo



---

<sup>1</sup> Iniciales de la persona a cargo de la elaboración del documento.

<sup>2</sup> Iniciales de la persona a cargo de la tramitación del documento



ANEXO N° 02

MODELO DE MEMORÁNDUM

MEMORANDUM N° 001-2019-GG/ZED ILO

**A** : **Nombre del destinatario**  
Cargo del destinatario

**ASUNTO** : **Descripción del asunto**

**REFERENCIA** : a) Primer (o único) documento de referencia  
b) Segundo documento de referencia (de corresponder)

**FECHA** : llo,

---

Texto del memorándum.

Atentamente,

XXX<sup>3</sup>/xxx<sup>4</sup>  
c.c.: Archivo



---

<sup>3</sup> Iniciales de la persona a cargo de la elaboración del documento.  
<sup>4</sup> Iniciales de la persona a cargo de la tramitación del documento



ANEXO N° 03

MODELO DE MEMORÁNDUM MÚLTIPLE

MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 001-2019-GG/ZED ILO

**A** : **Nombre del destinatario 1**  
Cargo del destinatario 1  
**Nombre del destinatario 2**  
Cargo del destinatario 2

**ASUNTO** : **Descripción del asunto**

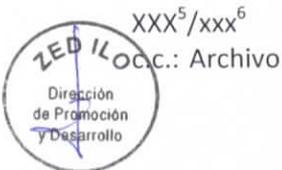
**REFERENCIA** : a) Primer (o único) documento de referencia  
b) Segundo documento de referencia (de corresponder)

**FECHA** : Ilo,

---

Texto del memorándum.

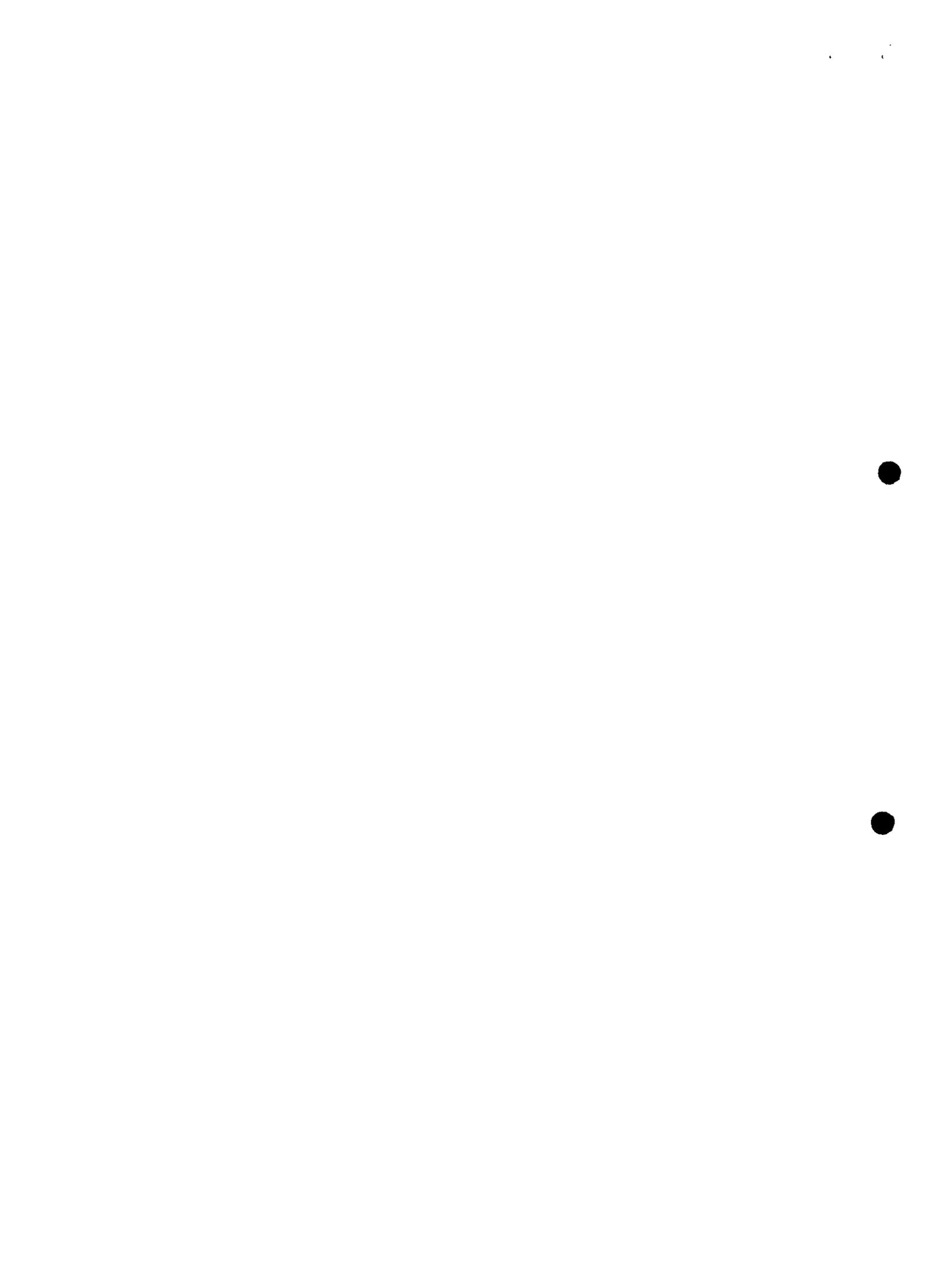
Atentamente,



---

<sup>5</sup> Iniciales de la persona a cargo de la elaboración del documento.

<sup>6</sup> Iniciales de la persona a cargo de la tramitación del documento



ANEXO N° 04  
MODELO DE CARTA

Nombre del Año designado por el Gobierno Nacional

(Fecha) Ilo,

CARTA N° 001-2019-GG/ZED ILO

Señor (es):

**NOMBRE DE LA PERSONA U ORGANIZACIÓN DESTINATARIA**

(Cargo en la organización y nombre de la organización, de corresponder)

Presente (o nombre de la ciudad en la que opera la organización destinataria).-

(Texto de la carta)

Atentamente,

XXX<sup>7</sup>/xxx<sup>8</sup>  
c.c.: Archivo



<sup>7</sup> Iniciales de la persona a cargo de la elaboración del documento.

<sup>8</sup> Iniciales de la persona a cargo de la tramitación del documento



ANEXO N° 05  
MODELO DE OFICIO

Nombre del Año designado por el Gobierno Nacional

(Fecha) Ilo,

OFICIO N° 001-2019-GG/ZED ILO

Señor:

**NOMBRE DE LA PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN DESTINATARIA**

Cargo en la organización

Nombre de la organización

Presente (o nombre de la ciudad en la que opera la organización destinataria).-

**Asunto: Descripción el asunto**

De mi especial consideración:

(Texto del Oficio)

Atentamente,

XXX<sup>9</sup>/xxx<sup>10</sup>  
c.c.: Archivo



---

<sup>9</sup> Iniciales de la persona a cargo de la elaboración del documento.

<sup>10</sup> Iniciales de la persona a cargo de la tramitación del documento



ANEXO N° 06

SIGLAS A UTILIZAR POR PARTE DE ÁREAS FUNCIONALES DE ZED ILO

AREA	SIGLA
Gerencia General	GG
Oficina General de Administración	OGA
Oficina de Asesoría Legal	OAL
Oficina de Control Institucional	OCI
Dirección de Promoción y Desarrollo	DPD
Dirección de Operaciones e Infraestructura	DOI
Área de Tesorería	TES-OGA
Área de Presupuesto	PPT-OGA
Área de Abastecimientos	ABST-OGA
Área de Contabilidad	CONT-OGA
Área de Archivo Central	AC-OGA
Área de Regímenes y Operaciones Aduaneras	ROA-DOI
Área de Registro y Control	RC-DOI
Área de Sistemas	AS-DOI
Secretaría - Gerencia General	SGG
Secretaría - Oficina General de Administración	SOGA
Secretaría - Dirección de Promoción y Desarrollo	SDOI
Secretaría - Dirección de Operaciones e Infraestructura	SDPD



Para los casos no contemplados en el presente cuadro, se deberá utilizar las iniciales del nombre del servidor, seguido de las siglas de la unidad orgánica a la que pertenece.

CARACTERISTICAS DE LETRA A UTILIZAR EN LA DOCUMENTACION INSTITUCIONAL

La letra a utilizar para la elaboración de los documentos mencionados en la presente directiva, es del tipo CALIBRI, tamaño 11 (como máximo). Para el caso de los títulos, se deberá considerar un tamaño 12 (como máximo) en letras, resaltadas en negrilla.

