



**PROF. PAÚL LLAQUE**  
**REDACCIÓN ADMINISTRATIVA**  
**PARTE II**

# REDACCIÓN ADMINISTRATIVA

Lima, septiembre de 2011

*Redacción Administrativa*© constituye el material de estudio y trabajo del curso Redacción Administrativa® diseñado y desarrollado por el profesor Paúl Llaque. Lima, 2011.

Reservados todos los derechos. Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita del autor, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, incluidos la reprografía y el tratamiento informático, así como la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público.

Copyright © 2011 por Paúl Llaque

**UNIDAD 7**  
**REDACCIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES**

<b>Unidad 7</b>	:	Redacción de documentos institucionales
<b>Objetivo</b>	:	El participante redacta los principales documentos institucionales a partir de modelos estandarizados y eficientes.

**La carta empresarial: definición, partes y modelos**

**La carta empresarial**

Es una comunicación que se cursa de persona a persona y que se remite fuera del ámbito institucional a particulares, empresas, representantes, entidades bancarias, proveedores, clientes. Puede versar sobre ofrecimientos de productos o servicios, compra o venta, cobros o pagos y los más diversos temas.

**Partes de la carta empresarial**

- Membrete
- Código de identificación
- Lugar y fecha
- Destinatario
- Intermediario (\*)
- Asunto (\*)
- Referencia (\*)
- Cuerpo
- Adjuntos (\*)
- Saludo
- Firma, aclaración y cargo
- Copias (\*)
- Posdata (\*)
- Iniciales del responsable y de quien digitó

(\*) = Elementos opcionales

MODELO N° 1

Membrete

**AMBULANTES UNIDOS JAMÁS SERÁN VENCIDOS, SA**

Código de  
identificación

DG 321/10

Lugar y fecha

Monterrico, 23 de octubre de 2010

Destinatario

**Señor  
Jorge Ninapayta de la Rosa  
Gerente Comercial  
Instalaciones Frigoríficas Modernas  
Estaciones Reunidas 325  
Breña  
Lima 5**

Intermediario  
(*elemento opcional*)

Atención: Srta. Elizabeth Rodríguez

Cuerpo

Me dirijo a Ud. para informarle que la instalación de 42 m de mobiliario frigorífico realizado por su empresa en nuestra cadena de bares y confiterías, en enero del año en curso, está brindando un servicio excelente.

Ante la inminencia de la apertura de un centro comercial de nuestra propiedad, también en este distrito, tengo sumo interés en realizar la climatización con equipos de aire acondicionado de primera calidad.

Para tal efecto, solicito a Ud. que disponga la urgente visita a nuestra organización del Sr. Pablo Ruiz, el técnico de su compañía que supervisó las obras anteriores, para que realice un proyecto en nuestras instalaciones y elabore un presupuesto.

Adjuntos (*elemento opcional*)

Saludo

Atentamente

Firma, aclaración  
y cargo



**Agustín Pérez  
Director General**

Copias (*elemento opcional*)

Posdata (*elemento opcional*)

Iniciales del  
responsable y de  
quien digitó

AP/et

MODELO N° 2

Membrete

*ORGANIZACIÓN COMUNICANTE SRL*

Código de  
identificación

GP 063/09

Lugar y fecha

Lima, 2 de agosto de 2009

Destinatario

**Lic.  
Margarito Chávez  
Jefe de Servicios  
Gamma SA**  
Posadas 1584, 5to. piso,  
Código Postal N° 1112  
Chiclayo

Intermediario

Atención: Sr. Pedro Salas, Técnico de Servicios

*(elemento opcional)*

Asunto *(elemento  
opcional)*

Asunto: Alquiler de equipos

Referencia *(elemento  
opcional)*

Referencia: RRPP235/06 (Carta de publicidad de Gamma SA, del 23.05.2009)

Cuerpo

Me dirijo a Ud. para solicitar un presupuesto por el alquiler de equipamiento técnico y servicios que se detallan a continuación, con motivo de la organización de las Jornadas de Actualización Impositiva que organiza esta empresa, por realizarse los días 20, 21 y 22 del mes en curso.

Los equipos y servicios por contratar son los siguientes:

- pantalla gigante para proyección de video;
- tres equipos de TV y tres videocaseteras;
- grabación y edición de un video de 60 minutos;
- un operador de video.

Para efectos de ajustar los detalles de la contratación, pueden comunicarse con la Srta. Wendy Galarza al teléfono 343-1154.

Adjuntos *(elemento  
opcional)*

Adjunto: Tríptico publicitario de las Jornadas de Actualización Impositiva

Saludo

Cordialmente

Firma, aclaración y  
cargo

*María Elena Saldívar*

**Lic. María Elena Saldívar  
Gerente de Publicidad**

Copias *(elemento  
opcional)*

CC: Juan Peralta, Gerente General; Mariella Pérez, Gerente de Ventas; y Mauricio Juárez, Jefe de Logística.

Posdata *(elemento  
opcional)*

PD: Les ruego elevar el presupuesto solicitado antes del día 12 de agosto.

Iniciales del  
responsable y de  
quien digitó


MES/sp

## **La resolución: definición, partes y modelo**

Es el documento que contiene la decisión de la autoridad competente acerca de un determinado asunto o materia, de acuerdo con el cumplimiento y observancia de la normatividad (leyes, estatutos, reglamentos, directivas, etc.) y en razón de las necesidades de la gestión de la entidad.

### **Partes de la resolución**

1. Membrete
2. Número de resolución
3. Lugar y fecha
4. Vistos (antecedentes para la resolución)
5. Considerandos (argumentos de la resolución)
6. Se resuelve (resolución propiamente dicha)
7. Regístrese, comuníquese y publíquese
8. Firmas y cargos de las autoridades competentes

<b>Membrete</b>	 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CIENCIAS Y ARTES RECTORADO</b></p>		
<b>Número de resolución</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1477/10</b></p>		
<b>Lugar y fecha</b>	<p>Lima, 26 de septiembre de 2010</p>		
<b>Vistos (mención de los antecedentes)</b>	<p><b>VISTOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante el Oficio N° 12-74-CE, de fecha 12 de agosto de 2010, el Dr. Jaime Reque Galarza, Presidente de la Comisión Estatutaria de la Universidad, solicita la aprobación del Estatuto de la Universidad.</li> <li>2. El oficio referido es acompañado del <i>Estatuto de la Universidad Nacional de Ciencias y Artes</i>, aprobado en la sesión de la Comisión, con fecha 10 de agosto de 2010.</li> </ol>		
<b>Considerandos (argumentos de la resolución)</b>	<p><b>CONSIDERANDOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Comisión Estatutaria de la Universidad Nacional de Ciencias y Artes fue constituida por Resolución Rectoral N° 78/97, con fecha 27 de septiembre de 2009.</li> <li>2. La Comisión Estatutaria de la Universidad ha cumplido con la tarea encargada y esta se halla en concordancia con lo establecido por el Consejo Universitario en la sesión del 18 de agosto de 2010.</li> </ol>		
<b>Se resuelve (resolución propiamente dicha)</b>	<p><b>SE RESUELVE:</b></p> <p><b>Artículo 1°</b> Se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional de Ciencias y Artes, que forma parte de la presente Resolución.</p> <p><b>Artículo 2°</b> Se debe publicar el estatuto en el diario oficial <i>El Peruano</i>.</p> <p><b>Artículo 3°</b> Se debe dar por vigente el estatuto a partir del día siguiente de su publicación.</p>		
<b>Regístrese, comuníquese y publíquese</b>	<p>Regístrese, comuníquese y publíquese.</p>		
<b>Firmas y cargos de las autoridades competentes</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <i>Carlos Gastelo León</i>  <b>DR. CARLOS GASTELO LEÓN RECTOR</b> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <i>Rosa Pérez Flores</i>  <b>DRA. ROSA PÉREZ FLORES SECRETARIA GENERAL</b> </td> </tr> </table>	<i>Carlos Gastelo León</i> <b>DR. CARLOS GASTELO LEÓN RECTOR</b>	<i>Rosa Pérez Flores</i> <b>DRA. ROSA PÉREZ FLORES SECRETARIA GENERAL</b>
<i>Carlos Gastelo León</i> <b>DR. CARLOS GASTELO LEÓN RECTOR</b>	<i>Rosa Pérez Flores</i> <b>DRA. ROSA PÉREZ FLORES SECRETARIA GENERAL</b>		

## El correo electrónico

El correo o mensaje electrónico es, en la actualidad, uno de los medios a los que más se recurre para la comunicación empresarial interna o externa. Hasta cierto punto, ha desplazado al memorando y, cada vez con más nitidez, a la carta empresarial.

### Partes del correo electrónico

#### Elementos externos

1. Remitente (encabezado por «De:»)
2. Destinatario(s) (encabezado por «Para:»)
3. Destinatario(s) con copia (encabezado por «CC:»)
4. Destinatario(s) con copia oculta (encabezado por «CCO:»)
5. Asunto o tema (encabezado por «Asunto:»)
6. Adjuntos (opcional)

#### Elementos internos

7. Vocativo de encabezamiento
8. Cuerpo del mensaje (o mensaje propiamente dicho)
9. Saludo de despedida
10. Firma digital (opcional)
11. Nombre y cargo del remitente
12. Información institucional complementaria (opcional)



## MODELO DE CORREO ELECTRÓNICO<sup>1</sup>

<b>De</b>	:	Rosa Elvira Madueño González <remg@todolibros.com.pe>
<b>Para</b>	:	José Girón <josegiron@todolibros.com.pe>
<b>CC</b>	:	José Carrión <jcarrion@todolibros.com.pe>
<b>CCO</b>	:	
<b>Asunto</b>	:	Graves incidentes en tienda del Jockey Plaza
<b>Adjuntos</b>	:	

Estimado Ing. José Girón:

El Gerente General, Dr. José Carrión, me ha manifestado su molestia respecto a dos incidentes suscitados en la tienda del Jockey Plaza, actualmente bajo su jefatura. La semana pasada, un cliente ha sido maltratado (tratado despectivamente) en dos oportunidades y por dos vendedoras distintas. El cliente, obviamente incómodo, sospecha que ese trato deplorable refleja una actitud racista (el cliente en mención se reconoce como mestizo con acentuados rasgos indígenas).

Como Ud. comprenderá, Ing. Girón, de ser cierto que, en esta tienda, se practica un anacrónico y totalmente inadecuado racismo, la imagen de Todolibros, SRL estaría comprometida y perjudicada. Por esa razón, en nombre del Gerente General, le exijo que realice, de inmediato, las siguientes tres acciones: tome las precauciones necesarias para que ningún incidente de esta naturaleza se vuelva a repetir; realice la investigación correspondiente y, si fuera necesario, despida a las dos vendedoras involucradas en los sucesos; y, finalmente, realice la capacitación que sea requerida para que el personal a su cargo no incurra en errores como los que motivan este mensaje.

Atentamente

Rosa Elvira Madueño González

Lic. Rosa Elvira Madueño González  
Jefa de Marketing y Publicidad  
Todolibros, S.R.L.  
Alcanfores 666, Miraflores,  
Lima 18  
Teléfono 234-5678, Anexo 2345

---

<sup>1</sup> © Patricia Valderrama. Reproducido con permiso de la autora

## El oficio: definición, partes y modelo

Es un documento con carácter oficial dirigido por una o más personas naturales con personería jurídica a un destinatario que puede ser persona natural o jurídica, con la finalidad de transmitir una información institucional.

### **Partes del oficio**

1. Membrete
2. Código de identificación
3. Nombre oficial del año
4. Lugar y fecha
5. Destinatario
6. Asunto (\*)
7. Referencia (\*)
8. Cuerpo
9. Adjuntos (\*)
10. Saludo
11. Firma(s), aclaración(es) y cargo(s)
12. Iniciales del responsable y de quien digitó

(\*) = Elementos opcionales

## MODELO DE OFICIO

Membrete

*Superintendencia de Asuntos Legales*

Código de OFICIO 123-2009-SAL-OI  
identificación

Nombre oficial Año de la Unión Nacional Frente a la Crisis Externa  
del año

Lugar y fecha Lima, 2 de agosto de 2009

Destinatario **Dr. Rudecindo Gómez Arnao**  
**Presidente de la Junta de Jueces del Perú**

Asunto (*elemento* Asunto: Entrada en vigencia de la Directiva 423-890-02/08/2009-  
*opcional*) SAL

Referencia Referencia: Directiva 423-890-02/08/2009-SAL  
(*elemento*  
*opcional*)

Cuerpo Mediante el presente oficio, hago de su conocimiento formal la  
entrada en vigencia de la Directiva 423-890-02/08/2009-SAL a  
partir del 1 de septiembre de 2009. Como es de conocimiento  
público, dicha Directiva fue aprobada por los estamentos legales  
y constitucionales correspondientes y su carácter de  
obligatoriedad rige para todos los organismos del Estado.

Por otro lado, hago saber que todos los entes gubernamentales  
podrán contar con la colaboración de nuestra Superintendencia  
para implementar adecuadamente la Directiva. Para ello, pongo a  
su disposición, de forma gratuita, la asesoría continua de un  
experto de nuestra entidad y con las capacitaciones que sean  
necesarias durante el primer semestre de entrada en vigencia de la  
Directiva.

Adjuntos (*elemento* Adjuntos: Cuatro (4)  
*opcional*)  
1. Directiva 423-890-02/08/2009-SAL  
2. Copia del Comunicado 495-2009 del Congreso de la República  
3. Información institucional de SAL sobre el servicio de asesoría  
4. Información institucional de SAL sobre el servicio de  
capacitaciones

Saludo Atentamente

Firma(s),  
aclaración(es) y  
cargo(s)

*Liliana Funes Marechal*

*Pepe Marchinares*

**Lic. Liliana Funes Marechal**  
**Superintendente General**

**Ing. Pepe Marchinares**  
**Superintendente Adjunto**

**Copias (elemento opcional)** CC: Econ. Julio del Salto, Tesorero; Dra. María Paz González Echevarría, Administradora General; y Abog. José Matías, Secretario General

**Iniciales del responsable y de quien digitó** PM/jp

## El memorando: definición, partes y modelo


### **El memorando**

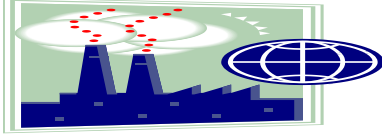
Es la comunicación escrita dirigida de persona a persona o de organismo a organismo, de circulación interna empresarial, que se envía con mensajero en el ámbito local y por correo o fax a lugares distantes.

### **Partes del memorando**

1. Membrete
2. Código de identificación
3. Destinatario
4. Emisor
5. Asunto o referencia
6. Destinatarios con copia (\*)
7. Lugar y fecha
8. Cuerpo
9. Adjuntos (\*)
10. Saludo
11. Firma, aclaración y cargo
12. Iniciales del responsable y de quien digitó

(\*) = Elementos opcionales

	<b>MODELO DE MEMORANDO 1</b>
<b>Membrete</b>	 <b>ORGANIZACIÓN CONCORDIA Y FUTURO, SA</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>DAL 081/10</b>
<b>Destinatario</b>	<b>A: Lic. Miguel Miranda Director de Recursos Humanos</b>
<b>Emisor</b>	<b>DE: Dr. Fernando Montero Director de Asuntos Legales</b>
<b>Asunto o referencia</b>	<b>ASUNTO: Actualización de conocimientos sobre convenios colectivos de trabajo, leyes laborales y directivas</b>
<b>Destinatarios con copia (opcional)</b>	<b>CC: Ing. Arturo Ramos, Gerente General; Ing. Federico García, Jefe de Personal</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>FECHA: San Isidro, 24 de noviembre de 2010</b>
<b>Cuerpo</b>	De acuerdo con lo conversado oportunamente en la reunión de Directorio última, he programado, con mis colaboradores más directos, reuniones quincenales con el personal de su área para cumplir con el objetivo de actualizar los conocimientos sobre convenios colectivos de trabajo, leyes laborales y directivas.
<b>Adjuntos (elemento opcional)</b>	Adjuntos: 2 (Dos documentos: 1. Temario de las reuniones y 2. Calendario)
<b>Saludo</b>	Atentamente
<b>Firma, aclaración y cargo</b>	<i>Fernando Montero</i>  Dr. Fernando Montero <b>Director de Asuntos Legales</b>
<b>Iniciales del responsable y de quien digitó</b>	FM/et

	<b>MODELO DE MEMORANDO 2</b>
<b>Membrete</b>	 FRIGORÍFICOS ASOCIADOS, SRL
<b>Código de identificación</b>	<b>JM067/10</b>
<b>Destinatario</b>	<b>A: Dr. Camilo Ruiz</b>
<b>Emisor</b>	<b>DE: Dra. Patricia Ruiz de Somocurcio Jefa de Marketing</b>
<b>Asunto o referencia</b>	<b>ASUNTO: Viáticos para el personal de Marketing</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>FECHA: Lima, 3 de junio de 2010</b>
<b>Cuerpo</b>	<p>El personal del área de Marketing, bajo mi jefatura, me ha solicitado reiteradamente la actualización de los montos de los viáticos que se les asignan en sus viajes por el interior del país. Ocurre que, con estos viáticos, no alcanzan a cubrir razonablemente los gastos de alojamiento y estadía en los lugares donde deben desempeñar su labor.</p> <p>Hice algunas averiguaciones y, en efecto, dichos viáticos son insuficientes para cubrir los gastos. Por esa razón, solicito el incremento, en 25%, de los viáticos actuales. Estoy dispuesta a presentar las evidencias que refuercen esta necesidad urgente.</p>
<b>Saludo</b>	Cordialmente
<b>Firma, aclaración y cargo</b>	<i>Patricia Ruiz de Somocurcio</i>  <b>Dra. Patricia Ruiz de Somocurcio Jefa de Marketing</b>
<b>Iniciales del responsable y de quien digitó</b>	PRS/wm

## **El acta: definición, partes y modelo**

Es el documento administrativo en el que se registra o se narra lo sucedido y lo acordado en reuniones de distinta naturaleza y que lleva la firma de las personas que intervinieron.

### **Partes del acta**

1. Membrete
2. Código de identificación
3. Número de acta
4. Lugar, fecha y hora de comienzo de la reunión
5. Listado de los miembros asistentes y de los ausentes –estos últimos con su justificación–. Mención del presidente de la reunión
6. Objeto de la reunión
7. Síntesis de las exposiciones, deliberaciones y decisiones. Resultado de la votación y explicitación de las razones de los votantes para definirse a favor, en contra o abstenerse
8. Registro de los hechos o planteos que surjan en la reunión y que no tengan que ver con el tema principal: postergaciones, interrupciones, retiro de algunos de los miembros o incorporación de nuevos miembros, y nuevos temas por tratar
9. Todo aviso referido a una próxima reunión
10. Hora de finalización de la reunión
11. Firma de los presentes



	<b>MODELO DE ACTA</b>
<b>Membrete</b>	<i>Alpha SA</i>
<b>Código de identificación</b>	DIR3598
<b>Número de acta</b>	Acta N° 212
<b>Lugar, fecha y hora de comienzo de la reunión</b>	En Monterrico, Av. Primavera 1315, Monterrico, el 16 de enero de 2010, a las 16:00 horas, se realiza sesión del Directorio de ALPHA SA
<b>Listado de los miembros asistentes y de los ausentes –estos últimos con su justificación–. Mención del presidente de la reunión</b>	Se reúnen el Vicepresidente de la Empresa, Dr. David Acosta; el Gerente de Capacitación, Lic. José Luis Estévez; el Director de Recursos Humanos, Lic. Nicolás Basaldúa; y el Director de Comercialización, Dr. Ernesto Ferrara, bajo la presidencia del primero de los citados. Se encuentra ausente, con permiso, el Presidente del Directorio por motivo de viaje al exterior.
<b>Objeto de la reunión</b>	El objeto de la sesión es considerar el Plan de Capacitación para el Personal de Ventas, elaborado por el Departamento de Capacitación para el segundo semestre del año 2010.
<b>Síntesis de las exposiciones, deliberaciones y decisiones. Resultado de la votación y explicitación de las razones de los votantes para definirse a favor, en contra o abstenerse</b>	Inicia la reunión el Vicepresidente, quien expresa que el plan ha sido elaborado por el Departamento de Capacitación tomando en cuenta el planeamiento estratégico de ventas para el año próximo, la aparición de nuevos productos competitivos, las investigaciones sobre demandas del mercado y los nuevos programas de cursos de ventas probados por empresas líderes en el país y en el exterior. A continuación, solicita al Gerente de Capacitación que exponga los detalles del plan, quien así lo hace y somete a consideración de los presentes dicho proyecto. Toma la palabra el Director de Comercialización, quien efectúa consideraciones sobre el calendario de cursos propuesto y solicita que se dicten en los meses de abril-mayo y no en junio-julio, como está proyectado, debido a que el Personal de Ventas bajo su dependencia debe estar capacitado en las nuevas técnicas lo antes posible. Acto seguido, toma la palabra el Gerente de Capacitación, quien objeta esta propuesta debido al hecho de que las vacaciones anuales de los instructores de los cursos fueron programadas para los meses de abril y mayo. A continuación, el Vicepresidente consulta al Director de Recursos Humanos sobre esta posibilidad, quien desestima la propuesta de postergación de las vacaciones anuales del personal en temporada veraniega debido a potenciales conflictos que podría acarrear esta medida.
<b>Registro de los hechos o planteos que surjan en la reunión y que no tengan que ver con el</b>	En uso de la palabra, el Vicepresidente propone volver a considerar el calendario con el Presidente del Directorio a su regreso y somete a votación la aprobación de los restantes puntos del plan. Sometida la moción a votación, con la salvedad de

<b>tema principal:</b> <b>postergaciones,</b> <b>interrupciones, retiro</b> <b>de algunos de los</b> <b>miembros,</b> <b>incorporación de</b> <b>nuevos miembros y</b> <b>nuevos temas por</b> <b>tratar</b>	postergar la aprobación del calendario, se aprueba el plan por unanimidad.
<b>Todo aviso referido a una próxima reunión</b>	Se conviene en que la próxima reunión de Directorio se realice el día 18 de febrero próximo a la misma hora.
<b>Hora de finalización de la reunión</b>	Sin más asuntos que tratar, se levanta la reunión a las 18:00 horas.
<b>Firma (manuscritas) de los presentes</b>	<i>David Acosta, José Luis Estévez, Nicolás Basaldúa, Ernesto Ferrara</i>