



# Resolución Ministerial N° 0056-2012-ED

Lima, 06 FEB. 2012

**Vistos**, los Oficios N°s 1031-2011-ME-VMGI-CADER y 0012-2012-ME-VMGI-CADER de la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER del Ministerio de Educación; y,

## CONSIDERANDO:

Que, en el ejercicio de la función pública, debe fomentarse la implementación de buenas prácticas de gestión, que permitan mejorar continuamente la atención que el Estado debe brindar a todos los ciudadanos;

Que, en tal virtud, corresponde optimizar los procesos y mecanismos técnicos para la atención de denuncias y reclamos, a fin de brindar un eficiente, oportuno y adecuado servicio a los administrados;

Que, en este sentido, mediante los documentos de vistos, la CADER del Ministerio de Educación ha propuesto un proyecto de Directiva que sistematiza y perfecciona los alcances de la normativa vigente aprobada por Resolución Viceministerial N° 001-2006-ED, precisando además el ámbito de las competencias asignadas a las CADER, por lo que resulta conveniente emitir el acto resolutivo para su aprobación;

Que, la Directiva propuesta incluye una variación a la conformación y funciones de las CADER de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y las Unidades de Gestión Educativa Local, aspectos regulados actualmente en el artículo 5 y el numeral 2 del Anexo 1 de la Resolución Ministerial N° 0074-2005-ED, por lo que tales disposiciones deben ser dejadas sin efecto;

Que, asimismo, la aprobación de la Directiva propuesta implica la elaboración de un nuevo Manual de Procedimientos, por lo que el texto vigente aprobado por Resolución de Secretaría General N° 0335-2008-ED también debe ser dejado sin efecto;

Que, respecto a los "Lineamientos de acción en caso de maltrato físico y/o psicológico, hostigamiento sexual y/o violación de la libertad sexual a estudiantes de las instituciones educativas", aprobados por Resolución Ministerial N° 0405-2007-ED, y que asignaron competencias a las CADER en dichas materias, resulta necesario revisar los alcances del procedimiento establecido en la norma indicada, a fin de asegurar la protección de los derechos fundamentales de los involucrados; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 28044, Ley General de Educación, el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por la Ley N° 26510, y el Decreto Supremo N° 006-2006-ED, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, y sus modificatorias;



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva N° 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER, "Procedimiento para la atención de denuncias contra servidores y funcionarios del Sector Educación", cuyo texto forma parte de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Dejar sin efecto el artículo 5 y el numeral 2 del Anexo 1 de la Resolución Ministerial N° 0074-2005-ED, que crea la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos - CADER, la Resolución Viceministerial N° 001-2006-ED, que aprobó la Directiva N° 210-2005-CADER/OAAE/VMGI-ME "Normas para la Tramitación e Investigación de Denuncias y Reclamos", y la Resolución de Secretaría General N° 0335-2008-ED, que aprobó el Manual de Procedimientos denominado "Atención de Denuncias y Reclamos".

**Artículo 3.-** Disponer que, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles contados a partir de la publicación de la presente Resolución, la Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación, en coordinación con la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos - CADER del Ministerio de Educación, elaboren el proyecto del Manual de Procedimientos denominado "Atención de Denuncias y Reclamos", y propongan la modificación de los "Lineamientos de acción en caso de maltrato físico y/o psicológico, hostigamiento sexual y/o violación de la libertad sexual a estudiantes de las instituciones educativas", aprobados por Resolución Ministerial N° 0405-2007-ED.

**Artículo 4.-** Las Comisiones de Atención de Denuncias y Reclamos - CADER que se conformen en el ámbito de jurisdicción de los Gobiernos Regionales, podrán emplear la Directiva aprobada por el artículo 1 como modelo para el diseño de sus procedimientos.

**Artículo 5.-** Disponer que la Oficina de Prensa y Comunicaciones publique la Directiva aprobada por el artículo 1 en el Portal Institucional del Ministerio de Educación ([www.minedu.gob.pe/normatividad/](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/)), en la misma fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....  
PATRICIA SALAS O'BRIEN  
Ministra de Educación



DIRECTIVA N° 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER  
 "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR  
 EDUCACIÓN"

**DIRECTIVA N° 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER**

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES  
 Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR EDUCACIÓN**

**1. FINALIDAD**

Establecer el procedimiento para la atención de las denuncias formuladas por la ciudadanía contra los servidores y funcionarios públicos del Ministerio de Educación, de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, de las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana y de las Instituciones Educativas Públicas y las Públicas de Gestión Privada de Lima Metropolitana, a través de las Comisiones de Atención de Denuncias y Reclamos (en adelante, las CADER).

**2. OBJETIVOS**

- 2.1 Contribuir a la transparencia y probidad de los servidores y funcionarios públicos del Sector Educación, en el ejercicio de las funciones.
- 2.2 Identificar los procedimientos aplicables a las denuncias presentadas ante las CADER.
- 2.3 Delimitar las competencias de las CADER, en el marco de los procedimientos administrativos que forman parte de la rectoría sectorial del Ministerio de Educación.

**3. ALCANCE**

- 3.1 Ministerio de Educación.
- 3.2 Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (en adelante, DRELM) y las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana (en adelante, UGEL), en tanto no culmine el proceso de su transferencia a la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- 3.3 Instituciones Educativas Públicas y Públicas de Gestión Privada de Lima Metropolitana.

**4. BASE LEGAL**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 24029, Ley del Profesorado, modificada por Ley N° 25212.
- Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por Ley N° 26510.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Ley N° 29062, Ley que modifica la Ley del Profesorado en lo referido a la carrera pública magisterial.
- Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, que aprueba el Reglamento de la Carrera Administrativa.

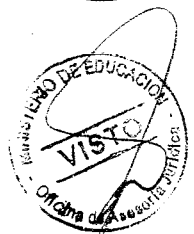


DIRECTIVA N° 003-2012-MINEDU/VMI-CADER  
 "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR  
 EDUCACIÓN"

- Decreto Supremo N° 019-90-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley del Profesorado.
- Decreto Supremo N° 006-2006-ED, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 0074-2005-ED, que crea la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 Las denuncias reguladas bajo la presente Directiva se presentarán ante una CADER ya sea en el Ministerio de Educación, en la DRELM o en las UGEL de Lima Metropolitana, según corresponda.
- 5.2 La CADER del Ministerio de Educación estará a cargo de un Coordinador General, quien velará por el cumplimiento de la presente Directiva en las CADER de la DRELM y de las UGEL de Lima Metropolitana.
- 5.3 Las CADER estarán conformadas como mínimo, por el siguiente personal:
- 01 (un) abogado coordinador.
  - 01 (un) abogado adjunto.
  - 01 (un) personal de apoyo.
- 5.4 Sin perjuicio de lo señalado en el numeral precedente, las CADER también podrán estar integradas por profesionales de otras especialidades que se consideren necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- 5.5 El personal de las CADER de la DRELM y las UGEL de Lima Metropolitana, dependerá administrativa y funcionalmente del Ministerio de Educación.
- 5.6 El personal que conforma las CADER se encuentra prohibido de formar parte de otra comisión u órgano colegiado de investigación de denuncias que se constituya en la entidad donde se encuentren laborando.
- 5.7 El Viceministro de Gestión Institucional, el Director Regional de Educación de Lima Metropolitana y los Directores de las UGEL de Lima Metropolitana, según corresponda y en el ámbito de su jurisdicción, proporcionarán el apoyo y las condiciones que sean necesarias a las CADER, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.
- 5.8 La denuncia presentada ante las CADER no sustituye el derecho del denunciante para:
- a. Presentar los recursos administrativos contemplados en el artículo 207° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
  - b. Impugnar la decisión correspondiente ante el Poder Judicial mediante el Proceso Contencioso Administrativo, una vez agotada la vía administrativa, conforme al artículo 218° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
  - c. Presentar denuncia ante el Ministerio Público para que inicie las investigaciones pertinentes cuando existan indicios de la comisión de un delito.



DIRECTIVA N° 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER  
 "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR  
 EDUCACIÓN"

## 6. DE LA COMPETENCIA DE LAS CADER

- 6.1 Las CADER son responsables de recibir, verificar, investigar y procesar las denuncias referidas a las actividades realizadas por los servidores y funcionarios públicos del Ministerio de Educación, la DRELM, las UGEL y las Instituciones Educativas Públicas y Públicas de Gestión Privada de Lima Metropolitana, quienes incumplan sus deberes, contravengan sus obligaciones funcionales o incurran en las prohibiciones establecidas en las siguientes normas:
- a) Deberes de los profesores establecidos en el artículo 14° de la Ley del Profesorado, en concordancia con el artículo 44° de su Reglamento.
  - b) Deberes de los profesores contenidos en el artículo 32° de la Ley que modifica la Ley del Profesorado en lo referido a la Carrera Pública Magisterial.
  - c) Obligaciones de los servidores públicos establecidas en el artículo 21° de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público.
  - d) Prohibiciones de los servidores públicos contenidos en el artículo 23° de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público.
- 6.2 En los procedimientos referidos a la Administración de Recursos Humanos, tales como nombramientos, contratos, reasignaciones, permutas, racionalización, declaratoria de excedencia y distribución de cuadro de horas de clase; las CADER solamente asumirán competencia respecto a lo establecido en el numeral anterior cuando el denunciante haya culminado el trámite correspondiente ante las Comisiones Evaluadoras o los órganos competentes en el Ministerio de Educación, la DRELM y las UGEL de Lima Metropolitana, conforme a las normas aplicables en dichos casos.

- 6.3 Las CADER no son competentes para:

- a) Emitir o declarar la nulidad de actos administrativos o resoluciones; disponer la contratación de docentes; resolver contratos, proponer nombramientos, permutas o destacados, así como para imponer sanciones administrativas.
- b) Conocer denuncias referidas al trámite o gestión de expedientes o procedimientos administrativos, las cuales deben ser tramitadas conforme al procedimiento de queja por defectos de tramitación, regulado en el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- c) Conocer denuncias vinculadas al incumplimiento de la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, las cuales deben tramitarse conforme al procedimiento señalado en dichas normas.
- d) Conocer denuncias relacionadas al manejo de recursos y uso de bienes públicos que se encuentran en el ámbito de competencia y responsabilidad de los Órganos de Control Institucional, conforme al ordenamiento jurídico vigente.



DIRECTIVA Nº 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER  
 "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR  
 EDUCACIÓN"

## 7. DE LAS ETAPAS PARA LA ATENCIÓN DE UNA DENUNCIA

Toda denuncia presentada ante una CADER, seguirá las siguientes etapas:

- Presentación de la Denuncia.
- Tramitación de la Denuncia.
- Elaboración del Informe Final.

### 7.1 Presentación de la Denuncia.-

7.1.1 La denuncia puede ser presentada por cualquier persona natural o jurídica contra los funcionarios o servidores del sector Educación, ante la CADER correspondiente y de conformidad con lo señalado en la presente Directiva.

7.1.2 La denuncia se puede presentar por vía verbal o escrita.

7.1.3 La presentación de denuncia por **vía verbal**, se realiza de manera presencial ante la CADER correspondiente, producto de lo cual, se emitirá un Acta que contendrá la información que la sustenta así como la copia del DNI del denunciante y los documentos probatorios pertinentes de la denuncia presentada.

7.1.4 En los casos que la denuncia sea por **vía escrita**, ésta se podrá presentar ante la Oficina de Trámite Documentario de la entidad o la que haga sus veces, a fin de ser remitida a la CADER, o mediante el Portal Institucional del Ministerio de Educación.

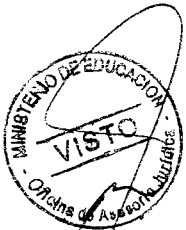
7.1.5 Para su tramitación, las denuncias deberán contener como mínimo, lo siguiente:

- a. **Identificación clara del denunciante.-** En caso de ser persona natural, deberá señalar sus datos completos, entre ellos, nombres y apellidos, número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería, domicilio, teléfonos y correo electrónico de contacto, si lo tuviera.

En el caso de las personas jurídicas, la denuncia será presentada por su representante legal, quien debe acreditar tal condición mediante copia simple del certificado de vigencia de poderes emitido por Registros Públicos, así como los datos de su representada.

- b. **Información sobre el(los) funcionario(s) y/o servidor(es) comprendidos en los hechos.-** Comprende tanto los datos de identidad como del cargo y/o función que desempeña el(los) denunciado(s). De no contar con estos datos, se señalará la información que se considere necesaria para identificar e individualizar a los presuntos infractores, partícipes, agraviados y/o testigos de los hechos materia de la denuncia.

- c. **Descripción de los hechos.-** Breve narración concreta y cronológica de los hechos materia de denuncia, que debe incluir las pruebas o evidencias que sustenten la denuncia. En caso no se adjunten las pruebas o evidencias antes mencionadas, se deberá consignar el lugar donde puedan ser obtenidas o corroboradas.



DIRECTIVA N° 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER  
 "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR  
 EDUCACIÓN"

- d. **Lugar, fecha, firma y huella digital.-** Los documentos a presentarse deberán consignar el lugar y fecha de presentación, mientras que todo denunciante deberá suscribir el documento e impregnar su huella digital. Las personas que no sepan escribir podrán consignar únicamente su huella digital y para aquellas personas impedidas de firmar e imprimir su huella digital, bastará con que se consigne las circunstancias de tal impedimento.

7.1.6 Las declaraciones que se encuentren contenidas en las denuncias verbales o escritas, tendrán calidad de Declaración Jurada.

7.1.7 En todos los casos, el denunciante tendrá un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de presentada su denuncia para subsanar cualquier omisión de los requisitos mínimos antes señalados; caso contrario, la denuncia no será tramitada.

7.2 **Tramitación de la denuncia.-**

7.2.1 Las denuncias sólo serán tramitadas por la CADER cuando cuenten con todos los requisitos mínimos señalados en la presente Directiva; por lo que, en los casos que transcurra el plazo señalado en el numeral 7.1.7 sin que se haya subsanado la omisión advertida, la CADER notificará al denunciante que su denuncia no será tramitada y pasará inmediatamente al archivo.

7.2.2 Previo a su tramitación, el Coordinador de cada CADER distribuye las denuncias recibidas entre los especialistas correspondientes teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Si conforme a la presente Directiva se recibe una denuncia sobre hechos cuyo conocimiento no es de competencia de las CADER, la misma será derivada inmediatamente al órgano competente, para que proceda conforme a sus atribuciones. Esta derivación deberá ser notificada por la CADER al denunciante.
- b. En caso que la CADER determine que de los hechos presentados en la denuncia no existe mérito suficiente para su tramitación, no se efectuará verificación ni se solicitarán descargos; emitiendo directamente un Informe que justifique el archivamiento de la misma, el cual será notificado al interesado.

Dicho informe no podrá ser materia de recurso impugnatorio alguno, en la medida que el mismo no constituye un acto administrativo ni el denunciante es sujeto de un procedimiento administrativo, conforme a la Ley del Procedimiento Administrativo General.

7.2.3 De considerar que la denuncia es de su competencia, la CADER podrá solicitar las opiniones técnicas de los órganos y dependencias del Ministerio de Educación que estimen convenientes. Información que será tomada en cuenta al momento de emitir el Informe Final.

7.2.4 Posteriormente, las CADER solicitarán por escrito a los funcionarios públicos y/o servidores involucrados en la denuncia, que presenten sus descargos y



DIRECTIVA N° 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER  
 "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR  
 EDUCACIÓN"

demás información que estimen pertinentes, en un plazo único e improrrogable de cinco (5) días hábiles.

- 7.2.5 Una vez concluido dicho plazo, habiéndose recibido o no los descargos, se procederá a examinar las pruebas ofrecidas por el denunciante confrontándolas con la información que hubiera proporcionado el denunciado.
- 7.2.6 Cuando los hechos sean concurrentes o simultáneos con la denuncia presentada, el Coordinador de la CADER dispondrá que el especialista responsable constate in situ los hechos materia de la denuncia, recabando información y tomando conocimiento directo e imparcial de los mismos, dejándose constancia de ello en un Acta de Verificación, la cual deberá contener la siguiente información:
- a. Lugar, fecha y hora en que se efectúa la verificación.
  - b. Motivo de la denuncia o reclamo.
  - c. Nombres y apellidos de quienes intervienen en la verificación, con indicación de su cargo.
  - d. Hechos, circunstancias y documentos referidos a los extremos de la denuncia o reclamo.
  - e. Firma de los participantes.

7.3 **Elaboración del Informe Final.-**

7.3.1 Culminada la tramitación de la denuncia, la CADER elaborará un Informe Final debidamente motivado, pronunciándose expresamente sobre la necesidad o no de recomendar al superior jerárquico el envío de los actuados a la Comisión de Procedimientos Administrativos Disciplinarios competente, para que proceda conforme a sus atribuciones.

7.3.2 El Informe Final emitido por la CADER será sometido a consideración del Despacho Viceministerial de Gestión Institucional, del titular de la DRELM o de los Directores de las UGEL de Lima Metropolitana, según corresponda.

7.3.3 Los casos en que la CADER recomiende en su Informe Final que no se dé inicio a un procedimiento disciplinario, y el superior jerárquico esté de acuerdo con tal opinión, serán notificados al denunciante mediante una comunicación emitida por el superior jerárquico. En los casos en que recomiende la apertura de un procedimiento disciplinario, el mismo será tramitado según las normas vigentes aplicables.

7.3.4 Asimismo, la CADER puede recomendar al superior jerárquico la implementación de cambios o mejoras en los procedimientos administrativos y prácticas de gestión que hayan sido materia de investigación, cuando así corresponda.

8. **RESPONSABILIDADES**

8.1 Los Coordinadores de las CADER velarán por el cumplimiento de la presente Directiva en el ámbito de su competencia.

8.2 Los responsables de los órganos, unidades orgánicas y demás dependencias del Ministerio de Educación, las autoridades de la DRELM y de las UGEL de Lima Metropolitana deberán brindar las facilidades del caso para la obtención





DIRECTIVA N° 003-2012-MINEDU/VMGI-CADER  
"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DEL SECTOR  
EDUCACIÓN"

de información y documentación necesaria para que las CADER atiendan las denuncias que se presenten en el marco de la presente Directiva.

En tal sentido, la información y documentación que requieran las CADER deberá ser entregada en un plazo máximo de 07 (siete) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se haya recibido el requerimiento respectivo, bajo responsabilidad funcional.

- 8.3 El Despacho Viceministerial de Gestión Institucional, en coordinación con las instancias pertinentes, dictará las normas complementarias que aseguren el cumplimiento de lo dispuesto por la presente Directiva.
- 8.4 Los Coordinadores de las CADER llevarán un archivo de las denuncias presentadas ante ellos, así como de los actuados como parte de las mismas.

## 9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1 Los expedientes actualmente en trámite ante las CADER que no se encuentren dentro de los supuestos establecidos en el numeral 6.1, deben ser reasignados por el Coordinador respectivo a los órganos competentes para su atención, notificándose de ello al denunciante, en un plazo no mayor de 07 (siete) días hábiles contados a partir de la vigencia de la presente Directiva.



- 9.2 Las consultas relacionadas con las materias reguladas por la presente Directiva podrán ser efectuadas a través del número gratuito 0-800-13687 o por medio del Portal Institucional: [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe).

- 9.3 Las disposiciones contenidas en la presente Directiva se realizarán con independencia de las normas sobre procedimientos administrativos disciplinarios aplicables al Ministerio de Educación u otras de similar naturaleza.

