



# Resolución Vice Ministerial 010-2005-E

Lima, 22 ABR. 2005

## CONSIDERANDO:

Que, dentro de las principales acciones que sustentan el proceso de modernización de la gestión del Estado el literal d) del Artículo 5° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se encuentra la mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado; por tanto, se elimina la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre otros sectores y entidades o entre funcionarios o servidores;

Que, los literales b) y c) del Artículo 6° del dispositivo legal antes mencionado señalan que las dependencias, entidades, organismos e instancias de la Administración Pública no deben duplicar funciones o proveer servicios brindados por otras entidades ya existentes, y que en el diseño de la estructura orgánica pública prevalece el principio de especialidad, debiéndose integrar las funciones y competencias;

Que, por Resolución Ministerial N° 074-2005-ED, de fecha 07 de febrero de 2005, se creó la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER, encargada de recibir, verificar, investigar y procesar denuncias y reclamos que competen a la entidad administrativa y cuya atención no corresponde a la Oficina de Control Institucional;

Que, la Oficina de Apoyo a la Administración a la Educación, en cumplimiento del artículo 7° de la Resolución Ministerial N° 074-2005-ED, ha elaborado la Directiva que establece el procedimiento interno para la tramitación e investigación de denuncias y reclamos, complementando las funciones básicas detalladas en el Anexo 01 de la citada Resolución; siendo necesario aprobar dicha Directiva;

Con lo opinado por la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 606-2005-SG/ME-OAJ; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por Ley N° 26510 y Decretos Supremos N° 51-95-ED y N° 002-96-ED;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar la Directiva N° 001-2005-ME-VMGI-OAAE "Normas para la Tramitación e Investigación de Denuncias y Reclamos", la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Encargar a la Oficina de Apoyo a la Administración a la Educación velar por el cumplimiento de la referida Directiva.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



  
Helena Chávez Depaz  
Vice Ministra de Gestión Institucional

**DIRECTIVA N° 001-2005-OAAE/VMGI-ME****NORMAS PARA LA TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS****I. FINALIDAD**

Establecer normas y procedimientos técnicos para la investigación de denuncias y reclamos que formule la ciudadanía, funcionarios y servidores públicos ante las Comisiones de Atención de Denuncias y Reclamos - CADER, en respuesta a las crecientes exigencias sociales de enfrentar la corrupción en todos los niveles del Ministerio de Educación.

**II. OBJETIVOS**

- 2.1. Atender todos los casos de denuncias y reclamos, cuya atención no corresponde al Órgano de Control Institucional.
- 2.2. Contribuir a la transparencia y probidad administrativa en el ejercicio de las funciones de servidores y funcionarios públicos.
- 2.3. Uniformizar y ordenar los procedimientos y diligencias en el tratamiento de los expedientes de denuncias y reclamos que permita la celeridad en la aplicación de las medidas correctivas.

**III. ALCANCE**

- 3.1. Ministerio de Educación
- 3.2. Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
- 3.3. Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana.

**IV. BASE LEGAL**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Decreto Legislativo N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificada por Ley N° 26510.
- Decreto Supremo N° 002-96-ED, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
- Ley N° 24029, Ley del Profesorado, modificada por Ley N° 25212 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 019-90-ED.
- Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 0074-2005-ED, de fecha 07 de febrero de 2005, que Crea la Comisión de Atención de Denuncia y Reclamos - CADER.



## V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Todo ciudadano o representante legal, debidamente acreditado, funcionario o servidor público que conozca de hechos contrarios al ordenamiento legal y de actos reñidos contra la moral y las buenas costumbres, podrá formular denuncia ante el Titular de la Entidad.
- 5.2. La denuncia o reclamo que se presente a la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos - CADER, debe contener lo siguiente:
- Nombres y apellidos, número de documento de identidad, domicilio, teléfono si lo tuviera. Si es representante de una persona jurídica, debe acreditar su representación mediante poder debidamente inscrito en los Registros Públicos.
  - Referencias claras y precisas para la identificación individualizada de los presuntos infractores, partícipes, damnificados o testigos de los hechos.
  - Descripción concreta y clara de los hechos u omisiones que configuran las irregularidades que se denuncian, adjuntando las pruebas y/o indicando el tipo de evidencia verificable y sus características, así como el lugar preciso donde puedan ser ubicadas o comprobadas.
  - Lugar, fecha y firma con huella digital. Para las personas impedidas de firmar bastará la huella digital y para aquellas impedidas para firmar o imprimir su huella digital, bastará con que se consigne las circunstancias del impedimento.
- 5.3. La sola interposición de la denuncia, con los requisitos establecidos en la presente Directiva, obliga a su evaluación y calificación. De conformidad con dicha calificación, puede originar una comunicación al denunciante para que precise o amplíe los hechos que denuncia y/o motivar una verificación, supervisión o investigación relacionada con la denuncia o reclamo.
- 5.4. La Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos es responsable de recibir, verificar, investigar y procesar las denuncias y reclamos que competen a la Entidad y cuya atención no corresponde al Órgano de Control Institucional, tales como los siguientes:
- Administración de Recursos Humanos:*
    - Ingreso de Personal: Nombramientos, Contratos y Reconocimiento de Pago.
    - Desplazamiento de Personal: Designaciones, Reasignaciones, Rotaciones, Reubicaciones, Permutas, Transferencias, Destaques, Encargaturas de Puesto o Funciones y Comisión de Servicios.
    - Racionalización de Personal, Excedencia.
    - Control de Asistencia y Permanencia, Abandono de Cargo, Licencias y Permisos.
    - Selección de Personal, Concursos, Evaluación de Personal, Relaciones Humanas, Clima Institucional.
    - Remuneración, Bonificaciones y Beneficios.
    - Registro de Personal: Informe Escalafonario, Registro de Antecedentes.
    - Régimen de Pensiones, Seguridad Social.
    - Retiro: Ceses, Renuncias, Despídos, etc.
    - Régimen Disciplinario: Premios y Estímulos, Faltas y sanciones, Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios y Comisión Permanente de Procesos Administrativos.
    - Abuso de Autoridad, Desacato, Faltamiento al Superior.
    - Hostigamiento Sexual y Actos contra la Libertad Sexual.



b) *Trámite Documentario:*

- Actas, Certificados, Títulos.
- Copias Certificadas.
- Visación y Legalización de Títulos y Certificados.
- Registro de Títulos.
- Archivo de Documentos Oficiales.
- Rectificación de Nombres y Apellidos.
- Morosidad.
- Cobros no contemplados en el TUPA.
- Falsificación de Documentos (títulos y/o certificados).

c) Asociaciones de Padres de Familia.

d) Dilación en el Trámite de Expedientes.

5.5. La Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER se abstendrá de procesar o tramitar las denuncias relacionadas a manejo de recursos, uso de bienes y actos de deshonestidad que se encuentran en el ámbito de competencia y responsabilidad de los Órganos de Control Institucional. De presentarse tal situación, las denuncias serán derivadas a dichos órganos dentro de las 24 horas de recibidas.

5.6. No son materia de denuncia ante la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER del Sector Educación, los asuntos referidos a causas que se ventilan ante el Ministerio Público y Poder Judicial.

5.7. Los integrantes de la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos, no deberán integrar ninguna comisión que se constituya en la Entidad donde se encuentren laborando.

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1. DE LOS PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### 6.1.1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA.-

- ❖ La denuncia o reclamo será presentado a la Mesa de Partes de la Oficina de Trámite Documentario o la que haga sus veces.
- ❖ La Oficina de Trámite Documentario, o la que haga sus veces, remitirá el expediente a la Coordinación del CADER en el día.
- ❖ El Coordinador del CADER, distribuye y procesa la denuncia o reclamo al especialista según corresponda, el que calificará y evaluará de acuerdo al numeral 5.2 si existe o no mérito para procesarla. De encontrar mérito para procesarla, lo hará con la prioridad que amerite. En el segundo caso, se pondrá en conocimiento del interesado, a través del Titular de la Entidad.
- ❖ En los casos en que la denuncia se presente vía correo electrónico, fax o correo, se procederá de acuerdo a lo señalado en el punto anterior, siempre que cumpla con los requisitos mínimos establecidos, de acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.



**6.1.2. DE LA VERIFICACIÓN**

El especialista, de ser necesario y previa autorización del Coordinador, deberá portar su documento de identificación cuando se presente en la Institución o Programa Educativo u Órgano de la Entidad y constatará in situ los hechos materia de la denuncia, recabando información y tomando conocimiento directo, real e imparcial de los mismos, lo que será recogido en un Acta de Verificación.

**6.1.3. DEL CONTENIDO DEL ACTA DE VERIFICACION**

En el Acta de Verificación se consignará:

- a) Lugar, fecha y hora,
- b) Motivo de la denuncia.
- c) Nombres y apellidos de quienes intervienen, con indicación del cargo.
- d) Síntesis de la situación encontrada.
- e) Hechos o circunstancias referidas a los extremos de la denuncia, cuya evaluación motivará la realización de la investigación. Si careciera de sustento dicha denuncia, se procederá al archivo.
- f) Firma de los participantes.

**6.1.4. OTRAS DILIGENCIAS Y ACOPIO DE INFORMACIÓN**

El especialista encargado de la investigación, en caso de establecer indicios razonables de responsabilidad durante el proceso de investigación podrá:

- a) Citar a las personas que tengan relación directa o indirecta con los hechos denunciados para una entrevista personal.
- b) Solicitar por escrito la información y/o documentación sustentatoria que sea necesario y que guarde relación con el proceso de investigación.

**6.1.5. ASUNTOS MATERIA DE CONCILIACIÓN**

El especialista encargado de la investigación, con conocimiento y autorización del Coordinador del CADER, podrá suscribir un Acta de Conciliación entre las partes en conflicto, sólo cuando el asunto materia de reclamo o denuncia reúna las siguientes condiciones:

- a) No amerite Proceso Administrativo
- b) No exista responsabilidad penal y/o civil.
- c) Cuando se trate de asuntos sobre relaciones humanas por inadecuada comunicación.

**6.1.6 COMUNICACIÓN DE LOS CARGOS FORMULADOS.**

Las personas comprendidas en la investigación, serán comunicadas por escrito de los hechos denunciados, para que en un plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente que recibe la comunicación, presenten sus descargos correspondientes.

**6.1.7 ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS SUSTENTATORIOS**

Terminada la investigación, el especialista organizará y evaluará los documentos recogidos durante el proceso, todo lo cual instrumentará en un



legajo debidamente foliado, quedando el caso expedito para la elaboración del informe.

#### 6.1.8 DE LA ESTRUCTURA Y ELABORACION DEL INFORME

El informe tendrá el siguiente esquema:

**INFORME N°** \_\_\_\_\_ **-2005-DRELM ó UGEL/CADER**

**A** : (Titular de la Entidad)  
**De** : (Especialista)  
**Asunto** : (Caso investigado)  
**Referencia** : (Expediente de denuncia o reclamo)  
**Fecha** :

#### I. ANTECEDENTES.

En este rubro se considera lo siguiente:

- Breve referencia de los documentos relacionados con la denuncia o reclamo.
- Se debe consignar las entrevistas personales sostenidas, actas suscritas, las personas a quienes se les cursaron pliegos de cargo y si estos cumplieron con formular sus descargos.

#### II. ANÁLISIS

En este rubro se consignan los hechos significativos en la determinación de las responsabilidades e identificación de los investigados y se establecen las faltas disciplinarias o los indicios razonables de responsabilidad civil o penal, con la respectiva fundamentación legal.

#### III. CONCLUSIONES

Contiene los resultados de la investigación.

#### IV. RECOMENDACIONES

En este rubro se sugiere al Titular de la Entidad, las medidas a adoptarse como resultado de la investigación, para encaminar la aplicación de sanciones y/o superar los hechos denunciados.

Si como resultado del proceso investigatorio se evidencian indicios razonables de:

- ❖ **Comisión de Delito y/o Responsabilidad Civil**, en cautela de los intereses del Estado, se recomendará la remisión de lo actuado a la Procuraduría Pública encargada de los Asuntos Judiciales del Ministerio de Educación.
- ❖ **Comisión de Faltas Administrativas Pasibles de Sanción**, se recomendará remitir lo actuado a la Comisión de Procesos Administrativos correspondiente.



- ❖ **Comisión de Faltas Leves**, se recomendará la aplicación de sanciones señaladas en el Reglamento de la Ley del Profesorado y en el Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa.
- ❖ **Inexistencia de Delitos o Faltas**, se recomendará su archivo.
- ❖ **Acción Meritoria o Actuación Excepcional en Beneficio del Servicio Educativo**, en este caso se podrá sugerir el reconocimiento de los logros y/o méritos que pudieran haberse observado a raíz de la denuncia o reclamo.

## V. ANEXOS

En este rubro se considera los documentos probatorios o evidencias suficientes o circunstancias de la comisión de hechos considerados como irregulares. Los anexos numerados acorde con las conclusiones.

### 6.1.9 ELEVACIÓN DEL INFORME

El Informe suscrito por el especialista y visado por el Coordinador del CADER, será elevado al Titular de la entidad, quién adoptará las medidas pertinentes.

Una vez implementadas las recomendaciones formuladas por el Titular de la entidad, el CADER comunicará al interesado los resultados del expediente.

### 6.1.10 SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS ADOPTADAS

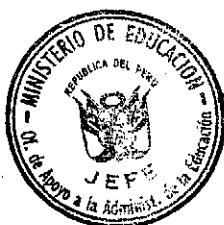
El CADER queda encargado de efectuar el seguimiento de las implementaciones de las medidas adoptadas por el Titular de la entidad.

## VII.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1. Durante la ejecución de los procedimientos de investigación señalados en la presente Directiva, el especialista se encuentra prohibido de adelantar opinión y revelar información.
- 7.2. La Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER garantizará a los administrados, la aplicación de los procedimientos establecidos en la presente Directiva.

## VIII.- DISPOSICIONES FINALES

- Primera.-** La Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación, a través de la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos - CADER del Ministerio de Educación, queda encargada de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.
- Segunda.-** Las Direcciones, los Jefes de Unidad y/o Área de las Unidades de Gestión Educativa Local, la Dirección Regional de Educación y del Ministerio de Educación, bajo responsabilidad, otorgarán las facilidades del caso para la obtención de información que soliciten los integrantes del CADER en cumplimiento de sus funciones.



*Ramiro Sierralta Tineo*  
**Ramiro Sierralta Tineo**  
 Jefe de la Oficina de Apoyo a la  
 Administración de la Educación