



0335-2008-ED

Resolución de Secretaría General No.....

Lima, 10 ABR. 2008

CONSIDERANDO:

Que, es competencia del Ministerio de Educación establecer los procesos y mecanismos técnicos para la atención de denuncias y reclamos, mediante procedimientos administrativos simplificados, a fin de brindar un eficiente, oportuno y adecuado servicio a los usuarios del Sector;

Que, el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, define y establece a la Simplificación Administrativa como una de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional;

Que, la Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación en coordinación con la Oficina de Trámite Documentario del Ministerio de Educación han formulado el Manual de Procedimientos denominado "Atención de denuncias y reclamos", el mismo que es necesario formalizar, con el propósito de atender con celeridad y oportunidad la petición de los administrados;

Estando a lo opinado por la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos del Ministerio de Educación; y

De conformidad con el Decreto ley N° 25762, modificado por la Ley N° 26510, el Decreto Supremo N° 006-2006-ED, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación y demás normas modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Procedimientos denominado "Atención de Denuncias y Reclamos" que es de aplicación en la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos y que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos adoptar las acciones necesarias para su debido cumplimiento y mejoramiento del mencionado procedimiento.

Regístrese y comuníquese



ASABEDO FERNANDEZ CARRETERO
Secretario General
Ministerio de Educación



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS**OBJETIVO**

Atender todos los casos de denuncias y reclamos que formulen la ciudadanía, funcionarios y servidores públicos contribuyendo a la transparencia y probidad administrativa de los servidores y funcionarios públicos.

ALCANCE

Ministerio de Educación
 Direcciones Regionales Educación
 Unidades de Gestión Educativa Local
 Instituciones Educativas Públicas

BASE LEGAL

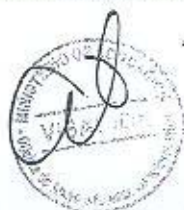
Constitución Política del Perú.
 Ley N° 28044, Ley General de Educación.
 Decreto Legislativo N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificada por Ley N° 26510.
 Decreto Supremo N° 006-2006-ED, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
 Ley N° 24029, Ley del Profesorado, 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 de Sector Público y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria Ley N° 28496.
 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento del Código de Ética de la Función Pública.
 Decreto Supremo N° 019-2007-ED, Crean la Superintendencia Nacional de Educación

REQUISITOS DE LA DENUNCIA ESCRITA:

- a) Nombres y apellidos, número de documento de identidad, domicilio, teléfono si lo tuviera del denunciante. Si es representante de una persona jurídica, debe acreditar su representación mediante poder debidamente inscrito en Registros Públicos.
- b) Consignar referencias claras y precisas de la identificación individualizada de los presuntos infractores, partícipes, damnificados o testigos de los hechos.
- c) Lugar, fecha y firma con huella digital. Para las personas iletradas bastará la huella digital

GENERALIDADES

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 denuncias ante el Titular de la Entidad.



La sola interposición de la denuncia, con los requisitos establecidos, 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.

La Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER es responsable de recibir, verificar, investigar y procesar las denuncias y reclamos que competen a la Entidad, tales como los siguientes:

- Irregularidades o actos de corrupción que se presenten en los procesos de contratación, nombramientos, reasignaciones, racionalización, permutas, transferencias, destakes, encargaturas de puestos de personal, elaboración de cuadro de horas y excedencia. En estos casos CADER sólo deberá determinar las faltas administrativas pasibles de sanción que hayan sido cometidas en estos procesos e identificar a los presuntos responsables y recomendar las acciones correspondientes de acuerdo a sus atribuciones, no estando facultado para declarar la nulidad de resoluciones, disponer la contratación de docentes, resolver contratos, nombrar, etc.
- Dilación de los procesos administrativos disciplinarios seguidos contra docentes y servidores administrativos, en estos casos CADER deberá determinar la responsabilidad administrativa e identificar a los presuntos responsables en caso de incumplimiento de los plazos establecidos en las disposiciones legales aplicables, sin pronunciarse sobre el fondo del proceso administrativo.
- Maltrato físico y/o psicológico, violación de la libertad sexual, hostigamiento sexual.
- Falsificación de documentos, abuso de autoridad, cobros indebidos por matrícula, cobros no establecidos en el TUPA, corrupción de funcionarios.
- Interferir en la gestión interna de la APAFA por parte de docentes y directivos de las instituciones educativas.
- Todos los actos que constituyan faltas administrativas pasibles de sanción de acuerdo a lo señalado en el Decreto Legislativo N° 276, Ley N° 24029, Ley del Profesorado y Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

La Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER tramitará los casos de hostigamiento sexual, violación de la libertad sexual, maltrato físico y psicológico en agravio de educandos en los que se tiene como presuntos responsables a personal directivo, docente, administrativo y de servicio del sector educación, conforme a lo establecido en la Ley N° 27911 y su reglamento, y las modificatorias establecidas por la Ley N° 29062 Ley de Carrera Pública Magisterial y normas complementarias, siguiendo los lineamientos de acción para estos casos aprobados mediante R.M. N° 405-2007-ED.



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

La Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos – CADER sólo emitirá informes sobre el resultado de sus investigaciones en cada caso, recomendando las acciones descritas en la presente directiva. Los actos de mero trámite como citaciones, notificaciones y pedidos de información a otras entidades, deberá realizarse mediante oficio, la acumulación de expedientes se realiza considerando lo dispuesto en la Ley N° 27444 y mediante un Decreto.

El Especialista, de ser necesario y previa autorización del Coordinador, deberá portar su documento de identidad cuando se presente a la Institución, 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** en la cuál 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.
- f) Firma de los participantes.

TRAMITE DEL PROCEDIMIENTO

Para la atención de las denuncias y reclamos, se debe seguir el siguiente procedimiento:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
FASE 1	RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA		
01	Recibe y registra expediente.	Técnico Administrativo de Mesa de Partes	1 día
02	Deriva a la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos.-CADER		
03	Recibe y registra el Expediente	Secretaria CADER	2 días
04	Distribuye y procesa la denuncia al Especialista que corresponda ¹	Coordinador CADER	

¹ En caso que la denuncia se presente vía telefónica, correo electrónico, fax o correo, se procederá a la verificación "in situ" de los hechos denunciados.



PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
FASE 2 VERIFICACIÓN, DILIGENCIAS Y ACOPIO DE INFORMACIÓN			
01	Recibe Expediente del Coordinador y verifica requisitos	Especialista	2 a 7 días
	Si existe mérito para procesar la denuncia va al paso 3, en caso contrario al paso 3 de la Fase 3		
03	Si requiere constatación in situ, constata los hechos materia de la denuncia y levanta el Acta de Verificación .		
04	.		
04	Si el caso requiere entrevistas, cita a los involucrados y realiza las entrevistas.		
05	Si el caso necesita documentación sustentatoria, solicita por escrito la información y/o documentación sustentatoria.		
06	Traslada copia de la denuncia o cita a las personas involucradas para que formulen los descargos correspondientes en el plazo de cinco días hábiles.		
FASE 3 INFORME Y RECOMENDACIONES			
01	Registra expediente con descargo – con el mismo número de del expediente original. y deriva expediente al CADER.	Especialista de Mesa de Partes	1 día
02	Registra descargo y anexa a Expediente y lo deriva al Especialista.	Secretaria CADER	2 días
03	Elabora informe y recomendaciones	Especialista	2 a 7 días
04	Visa el informe	Coordinador CADER	1 día
05	Registra expediente y remite a Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación, o Dirección de DRE/UGEL, según corresponda.	Secretaria CADER	1 día
06	Recibe, registra expediente y deriva al Apoyo a la Administración de la Educación o Dirección de DRE/UGEL, según corresponda	Secretaria OAAE / Secretaria de DRE/UGEL	1 día
07	Si se encontró responsabilidad va al paso 8 en caso contrario al paso 9	OAAE Director de DRE/UGEL	1 día
08	Indica derivar Expediente e informe a la Comisión de Procesos Administrativos		
09	Deriva a Secretaria de la Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación para comunicar a interesados y/o archivar expediente.	Secretaria OAAE / Secretaria de DRE/UGEL	1 día



COSTO POR TRÁMITE

Gratuito

TIEMPO DE DURACIÓN

De 15 a 25 días, pudiendo extenderse por factores externos en casos en que se requiera información de otras entidades.

FORMATOS Y/O FORMULARIOS

Estructura y elaboración del informe.

FLUJOGRAMA DEL TRÁMITE

Se adjunta el flujograma detallado de los pasos, responsables y tiempos estimados para el trámite.



INFORME N° 200.. – 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 hechos denunciados y mención de los documentos relacionados con la denuncia o reclamo.
- Se debe hacer mención de las entrevistas personales sostenidas, actas suscritas, el personal a quienes se les cursaron pliegos de cargo y si estos cumplieron con formular sus descargos.
- Se hará referencia al folio en donde se podrá visualizar los documentos sustentatorios de la denuncia o reclamo.

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 penal, señalando los folios en donde se podrá visualizar el medio probatorio que conlleva al análisis con la respectiva fundamentación legal.

III. CONCLUSIONES

Contiene los resultados de la investigación y se elaboran de la siguiente forma:

FÓRMULA 1:

Se concluye que existen indicios razonables de la presunta Comisión del Delito detipificado en el Art. del Código Penal, teniendo como presunto responsable a don(especificar nombre y cargo), por los fundamentos expuestos en los numerales del análisis del presente informe.

FÓRMULA 2

Se concluye que existen indicios de la presunta Comisión de Falta Administrativa Pasible de Sanción, contenida en el inciso del artículo del (Dec. Leg. N° 276, Ley del Profesorado ó Ley N° 27444) teniendo como presunto responsable a don(especificar nombre y cargo), por los fundamentos expuestos en los numerales del análisis del presente informe.

FÓRMULA 3

Se concluye que existen indicios de la Comisión de Faltas Leves, contenida en el inciso del artículo del (Dec. Leg. N° 276, Ley del Profesorado ó Ley N° 27444) teniendo como presunto responsable a don(especificar nombre y cargo), por los fundamentos expuestos en los numerales del análisis del presente informe.



FÓRMULA 4

Se concluye que no existen indicios de la comisión de Delitos o Faltas Administrativas por parte de (especificar nombre y cargo), por los fundamentos expuestos en los numerales del análisis del presente informe.

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, conforme a las conclusiones arribadas, de la siguiente manera:

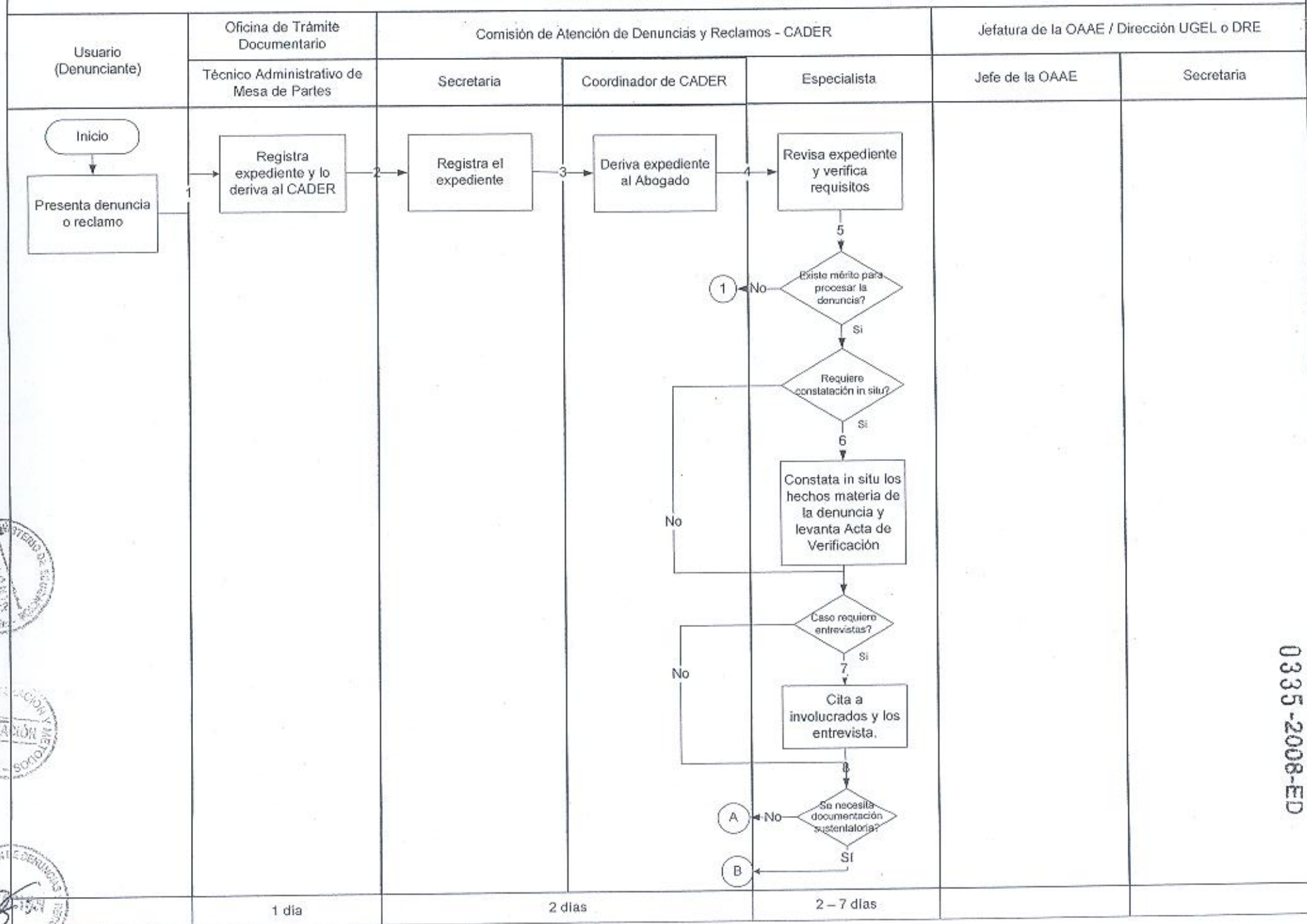
- Si se ha llegado a la conclusión según la fórmula (1) se recomendará la remisión de lo actuado al Ministerio Público con copia a la Procuraduría Pública encargada de los Asuntos Judiciales del Ministerio de Educación.
- Si se ha llegado a la conclusión según la fórmula (2) se recomendará la remisión de lo actuado a la correspondiente Comisión de Procesos Administrativos para que proceda conforme a sus atribuciones.
- Si se ha llegado a la conclusión según la fórmula (3) 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.
- Si se ha llegado a la conclusión según la fórmula (4) se recomendará su archivo. Si esta recomendación es asumida por la autoridad competente, deberá comunicarse a las partes involucradas en esta decisión

V. ANEXO

En este rubro se considerara el expediente y sus actuados, debidamente foliado.

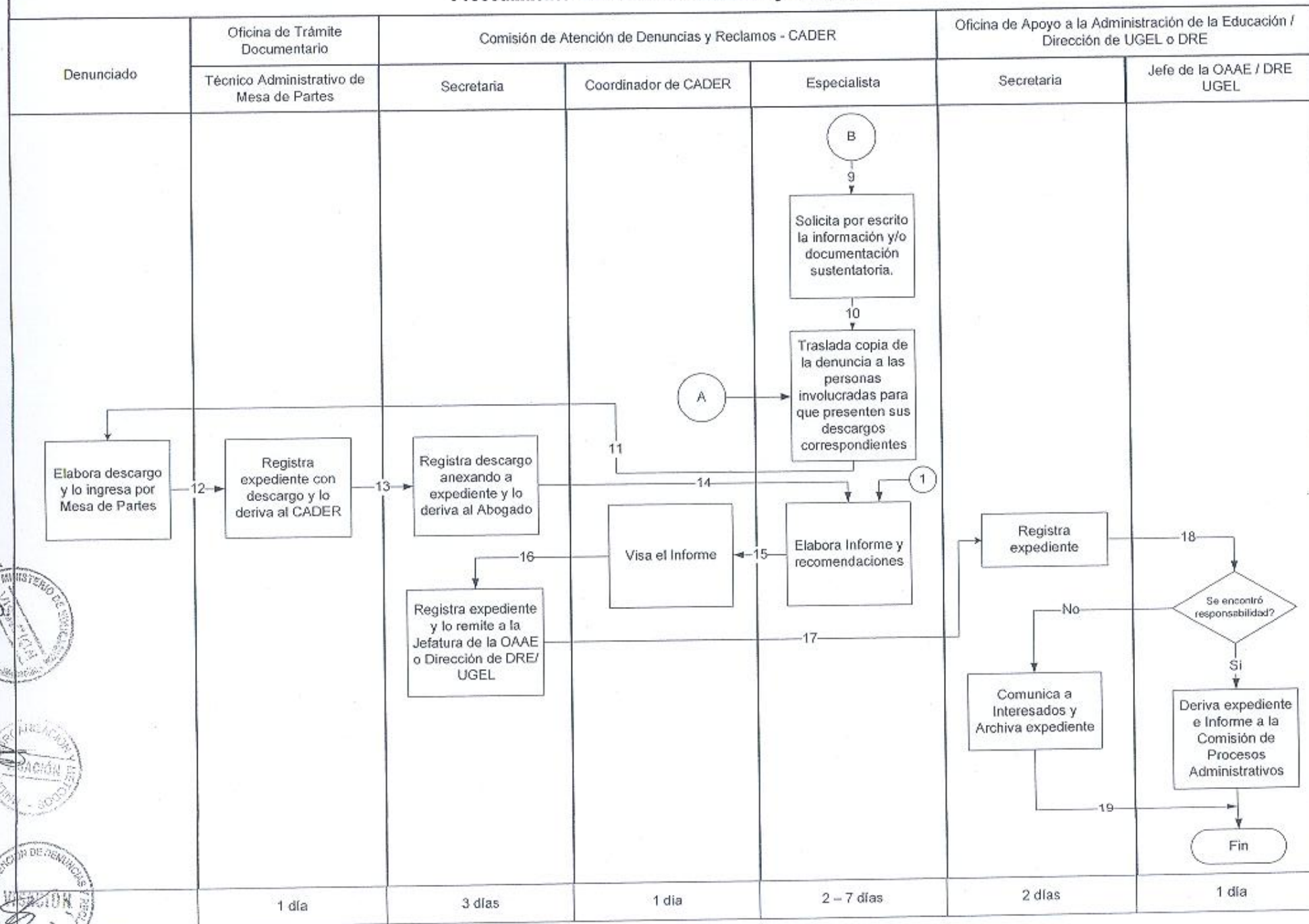


Procedimiento: Atención de Denuncias y Reclamos



0335-2008-ED

Procedimiento: Atención de Denuncias y Reclamos



0335-2008-ED

15 d.
25 d.