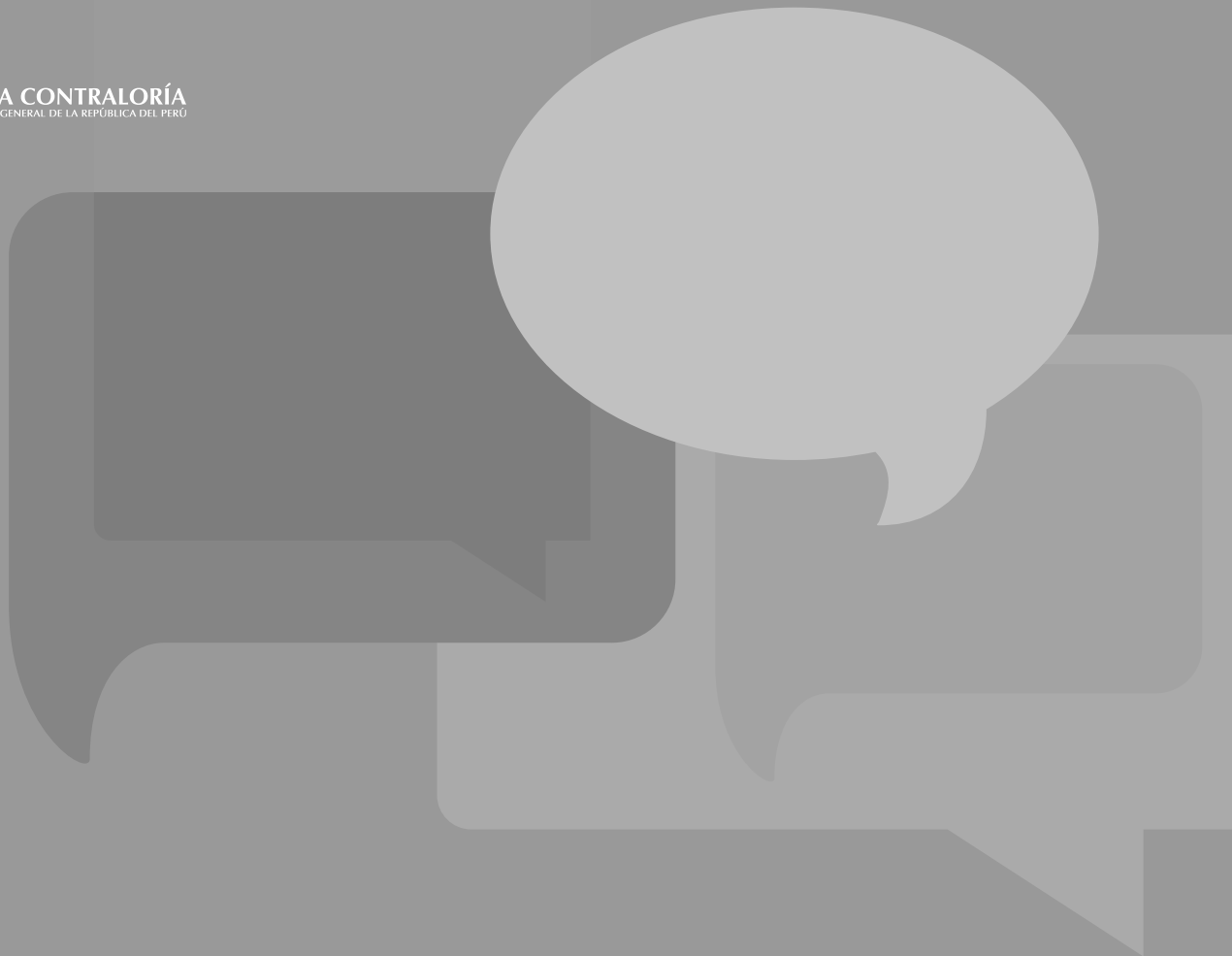




Jr. Camilo Carrillo #114, Jesús María - Lima
www.contraloria.gob.pe



ATENCIÓN DE
DENUNCIAS
CIUDADANAS

DEPARTAMENTO DE DENUNCIAS

POR EL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL

Contenido

I. COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	
II. EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS – SAD	
III. CONSIDERACIONES PREVIAS	
Participación de la ciudadanía	
Acto de Administración interna	
Responsabilidades de funcionarios o servidores públicos involucrados en los hechos denunciados	
Reserva del contenido de la denuncia y de la identidad del denunciante	
IV. LA DENUNCIA Y SU PRESENTACIÓN	
Principios, criterios y requisitos para la atención de denuncias	
a) Principios y criterios aplicables a la atención de denuncias	
b) Requisitos aplicables para la presentación de denuncias	
V. ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS	
a) Orientación	
b) Presentación de la denuncia	
c) Recepción y calificación de la denuncia	
d) Evaluación y resultado de la atención de la denuncia	
VI. COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN AL DENUNCIANTE	
VII. PROTECCIÓN DE LA IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE	
EJEMPLOS DE CASUÍSTICA PRESENTADA EN EL SAD	
COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS SEGÚN TEMÁTICA	
GLOSARIO DE TÉRMINOS	
FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS	
FORMATO DE COMPROMISO DEL DENUNCIANTE	

I. Competencia de la Contraloría General de la República CGR

5





La Contraloría General de la República como responsable del ejercicio del control gubernamental, supervisa, vigila y verifica los actos y resultados de la gestión pública; atendiendo al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en la captación, uso y destino de los recursos y bienes del Estado; así como en el cumplimiento de las normas legales que le sean competentes.

En ese sentido, a través del Servicio de Atención a Denuncias, cumple con la función de recibir y atender denuncias relacionadas con el desarrollo de las **funciones de la administración pública, conforme lo señala el literal n) del Artículo 22° de la Ley N° 27785** – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Así como, de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 29542 – Ley de Protección al Denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.

II.

El servicio de atención de denuncias - SAD

A través del SAD se reciben y atienden de manera desconcentrada y a nivel nacional, las denuncias presentadas por los ciudadanos, funcionarios y servidores públicos.

Con la finalidad de brindar una atención adecuada y oportuna, el SAD, se conforma de la manera siguiente:

- El Departamento de Denuncias, como unidad rectora, en la ciudad de Lima.
- Las Gerencias de Coordinación Regional y las Contraloría Regionales; a nivel nacional.
- Los Órganos de Control Institucional (OCI); en las entidades públicas.
- Las Unidades Orgánicas de la CGR; cuando corresponda.

II.

Consideraciones

previas



Participación de la ciudadanía

De acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785; cualquier ciudadano, funcionario o servidor público en atención al derecho de participación ciudadana, puede intervenir en el proceso de gestión y control público, brindando **información calificada** de las áreas críticas de la administración pública y detección de actos de corrupción, relacionados a presuntas situaciones irregulares o ilegales que se presenten en las entidades.

Acto de Administración interna

Se denomina acto de administración interna, a la disposición emitida por un órgano de la entidad, que se orienta a mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios que brinda, así como a conseguir los fines que persigue la entidad.

Todos los actos de administración interna de las entidades se encuentran destinados a organizar o a hacer funcionar sus propias actividades o servicios.

La atención de denuncias por parte de la CGR, constituye un acto de administración interna. Por lo tanto la presentación de una denuncia **no conlleva a que el denunciante sea considerado como sujeto del procedimiento**, conforme lo señala el numeral 105.1 del artículo 105° de la Ley N° 27444¹, Ley del Procedimiento Administrativo General, y no cabe la presentación de recursos administrativos.

Responsabilidades de los funcionarios o servidores involucrados en los hechos denunciados

Las denuncias presentadas ante el Sistema Nacional de Control - SNC, en las que se identifican indicios de actos u operaciones irregulares, constituyen un insumo importante para la determinación de las áreas críticas de la administración pública y la detección de actos de corrupción, posibilitando la activación del control gubernamental; mediante la ejecución de servicios de control o servicios relacionados a cargo de la CGR u OCI.

¹ “Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento”, conforme a la modificación efectuada por el Decreto Legislativo N° 1272 del 21 de diciembre de 2016

Es a través de la ejecución de un servicio posterior, como **la auditoría de cumplimiento** que se **identifican presuntas responsabilidades administrativas, civiles o penales, según corresponda; las cuales son puestas en conocimiento de la instancia administrativa o judicial respectiva**, a fin de que establezca las responsabilidades y sanciones que pudiera haber.

El resultado de **la atención de las denuncias** presentadas ante el SNC, **no concluye con la identificación de responsabilidades o sanciones a los funcionarios o servidores** que pudieran resultar involucrados.

Reserva del contenido de la denuncia y de la identidad del denunciante

En atención de lo dispuesto en el literal n) del artículo 22° de la Ley N° 27785, así como en los artículos 8° y 9° de la Ley N° 29542 y el numeral 6.4 de la Directiva N° 011-2015/GPROD, aprobada por Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG; la denuncia y la identidad del denunciante se encuentran protegidos por el principio de reserva de control, desde su recepción por parte de alguno de los órganos del Servicio de Atención de Denuncias, hasta la culminación del proceso de atención de denuncia o del servicio de control que se derive de éste.

8

Se entiende por reserva la prohibición que durante la atención de la denuncia se revele información que pudiera causar daño a la entidad, al denunciante o al SNC, o dificulte la tarea del servicio de atención de denuncias.

III.

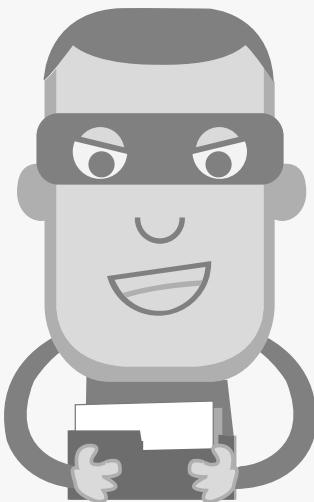
La denuncia y su presentación

La denuncia, es una manifestación del ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana, mediante la cual se formaliza la comunicación de uno o más presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurren en una entidad pública; siendo su trámite gratuito.

Todo ciudadano que tenga conocimiento sobre presuntos hechos arbitrarios e ilegales relacionados con la captación, uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del incumplimiento de la normativa vigente por parte de funcionarios o servidores públicos; podrá comunicarlos a la CGR u OCI, a fin de que se realicen las indagaciones necesarias , y de ser el caso, llevar a cabo algún servicio de control o servicio relacionado.

Para tal fin, el SNC ha previsto que la presentación de denuncias por parte de los ciudadanos se podrá realizar en las instancias siguientes:

- En la ciudad de Lima, ante el Departamento de Denuncias.
- En provincias, ante las Gerencias de Coordinación Regional y las Contraloría Regionales.
- En las entidades públicas, ante los Órganos de Control Institucional (OCI).



Denuncia Maliciosa: Los ciudadanos, funcionarios y servidores públicos que denuncien un hecho arbitrario o ilegal a sabiendas que no se ha cometido, o que simulen pruebas o indicios de su comisión que puedan servir de motivo para un proceso de investigación administrativa, serán sancionados y pasibles de las acciones legales que corresponda.

El denunciante, debe actuar guiado por el respeto mutuo, la colaboración y buena fe, absteniéndose de formular pretensiones o articulaciones ilegales, de declarar hechos contrarios a la verdad o no confirmados, como si fueran fehacientes.

Principios, criterios y requisitos para la atención de denuncias

El denunciante al momento de comunicar los presuntos hechos irregulares o ilegales, debe tener en cuenta que la denuncia esté relacionada con las competencias del SNC, las cuales se ejecutan con arreglo a los principios establecidos en la Ley N° 27785; asimismo, deberá considerar que la denuncia cumpla con los criterios y requisitos señalados en la Directiva del Servicio de Atención de Denuncias.

a. Principios y criterios aplicables a la atención de denuncias

Los órganos del SNC, a cargo del SAD, realizan sus actividades en armonía con los principios que rigen el ejercicio del control gubernamental, señalados en el artículo 9° de la Ley N° 27785², que son de observancia obligatoria.

Asimismo, conforme lo señala el numeral 6.3 de la Directiva del Servicio de Atención de Denuncias y los procedimientos internos establecidos para dicha actividad³, las comunicaciones presentadas por el denunciante deben cumplir con los criterios siguientes:

Focalización

Según el Diccionario de la RAE, la focalización corresponde a la acción o efecto de focalizar. Por su parte, focalizar está relacionado con las ideas de centrar, concentrar o dirigir.

Para el caso de la atención de denuncias la evaluación se realiza sobre los hechos específicos denunciados.

En este sentido, la comunicación presentada por el denunciante debe contener **la descripción de hechos específicos, desarrollados de forma precisa, ordenada y coherente**; para ello deberá contener los argumentos lógicos que concluyan en la presunta irregularidad. Asimismo, debe **adjuntar o indicar la información o documentación necesaria que permita su evaluación**.

Para tal fin, los hechos materia de denuncias, deben responder las preguntas siguientes:

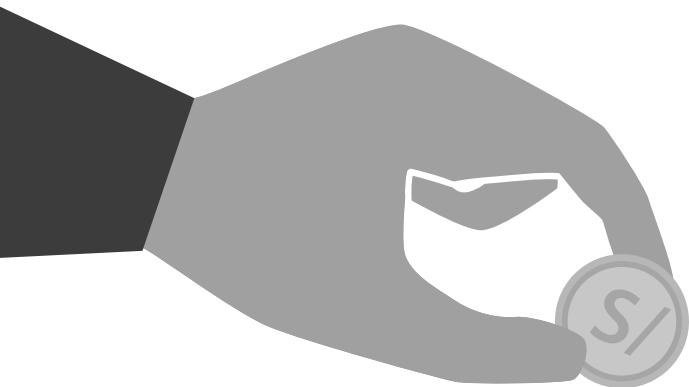
¿QUÉ? Respecto a los actos u operaciones donde se evidencie la presunta irregularidad y que puede ser comprobada.

¿CUÁNDO? Respecto a la fecha aproximada en que ocurrió el hecho denunciado.

¿DÓNDE? Relacionado al órgano, departamento, área, sección, dependencia o similar de la entidad en que los hechos manifestados se habrían producido; precisando en lo posible el actor o actores involucrados.

² Artículo 9° de la Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Principios de universalidad, carácter integral, autonomía funcional, carácter permanente, carácter técnico y especializado, legalidad, debido proceso, eficiencia, eficacia, economía, oportunidad, objetividad, materialidad, carácter selectivo, presunción de licitud, acceso a la información, reserva, continuidad, publicidad, participación ciudadana, y flexibilidad)

³ Procedimiento Orientación y Recepción de Denuncias (PR-AP-02) y Procedimiento Evaluación de Denuncias (PR-EDD-01)



Comentario:

Los hechos describen situaciones generales, sin indicar el acto u operación específico que se desea comunicar y que presenta la supuesta irregularidad o anomalía. (¿QUÉ?)

No identifica el órgano, departamento, área, sección, dependencia o similar de la entidad involucrado en los hechos (¿DÓNDE?)

No identifica el periodo de tiempo en que el hecho se habría producido (¿CUÁNDO?).

Tampoco identifica los nombres o cargos de los funcionarios, servidores o empresas presuntamente involucradas.

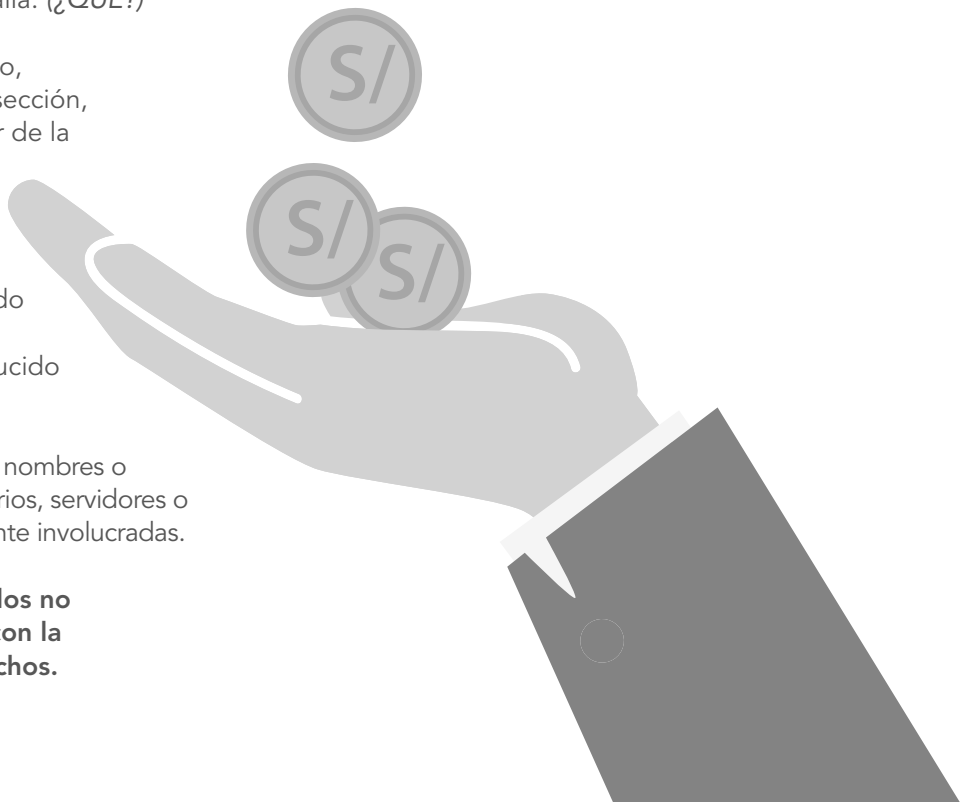
Los aspectos señalados no permiten continuar con la evaluación de los hechos.

No serán atendidas las denuncias relacionadas a hechos generales que carezcan de una descripción precisa, ordenada y coherente.

Ejemplo:

"...trabajadores del hospital están haciendo cobros indebidos en el trabajo que realizan, lo cual es de conocimiento de sus jefes sin que éstos hagan nada..."

"... presuntas irregularidades en la contratación de servicios de mantenimiento y reparación para la Institución Educativa, con precios sobrevalorados..."



Interés Público

El interés público **tiene que ver con aquello que beneficia a todos**; por ende, es sinónimo y equivalente al interés general de la comunidad. Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la existencia de la organización administrativa⁴.

Por su parte el interés particular o personal, es cuando el hecho denunciado se refiere a una afectación de intereses particulares; es decir, responde a la expectativa o beneficio individual que el ciudadano busca obtener como resultado de la atención que se brinde a su denuncia.

En concordancia, las denuncias no deben referirse a hechos relacionados con intereses particulares o personales; respecto de los cuales, los ciudadanos pueden interponer las acciones legales necesarias a fin de cautelar sus derechos.



12

Ejemplo:

"...presentación de solicitud a la municipalidad por no corresponderle el pago del autoevaluó, ha sido rechazado..."

"...SUNAT vienen exigiendo al recurrente el cumplimiento de una obligación tributaria, pese a no haber sido notificado adecuadamente por la entidad..."

Comentarios:

Los hechos corresponden a un reclamo o queja responde a intereses personales del denunciante. Los hechos inciden en la esfera patrimonial del denunciante, por lo que no es de interés público.

El recurrente, tiene expedita la posibilidad de presentar ante las instancias respectivas los recursos que considere adecuados a fin de salvaguardar el derecho que se le habría vulnerado.

⁴ Según el fundamento jurídico 11 de la sentencia emitida por el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 0090-2004-AA/TC.

Carácter no excluyente



La presentación de la denuncia ante algún órgano del Servicio de Atención de Denuncias, **no imposibilita** que el denunciante pueda **presentar o comunicar los mismos hechos ante otra instancia diferente**, con la finalidad de iniciar una acción legal o administrativa, con el objeto de cautelar o resguardar sus derechos.

Ejemplo:

"...Presunta irregular asignación de terrenos que viene realizando la Municipalidad Distrital, disponiendo la venta de un área de terreno que se encontraba destinada a áreas de parques y de recreación, a fin de que se construya un centro comercial, sin respetar la ordenanza N°003-2016-XXX, que aprueba la distribución urbana del sector y que además la declara a la zona como residencial. Al respecto, el recurrente ha presentado su denuncia ante la CGR respecto a la presunta irregular asignación, así como ha presentado una acción de amparo ante el Poder Judicial para que cese la construcción del centro comercial..."

Comentario:

Los recurrentes pueden válidamente presentar una acción de amparo ante el juzgado civil.

b. Requisitos aplicables para la presentación de denuncias

De acuerdo a lo establecido en el numeral 7.2 de la Directiva del Servicio de Atención de Denuncias; complementariamente al cumplimiento de los criterios antes mencionados, los hechos comunicados por el denunciante, debe cumplir con los requisitos siguientes:

Que se traten de hechos presuntamente ilegales o arbitrarios⁵

Hecho ilegal, cuando por acción u omisión, el servidor o funcionario público contraviene la normativa vigente.

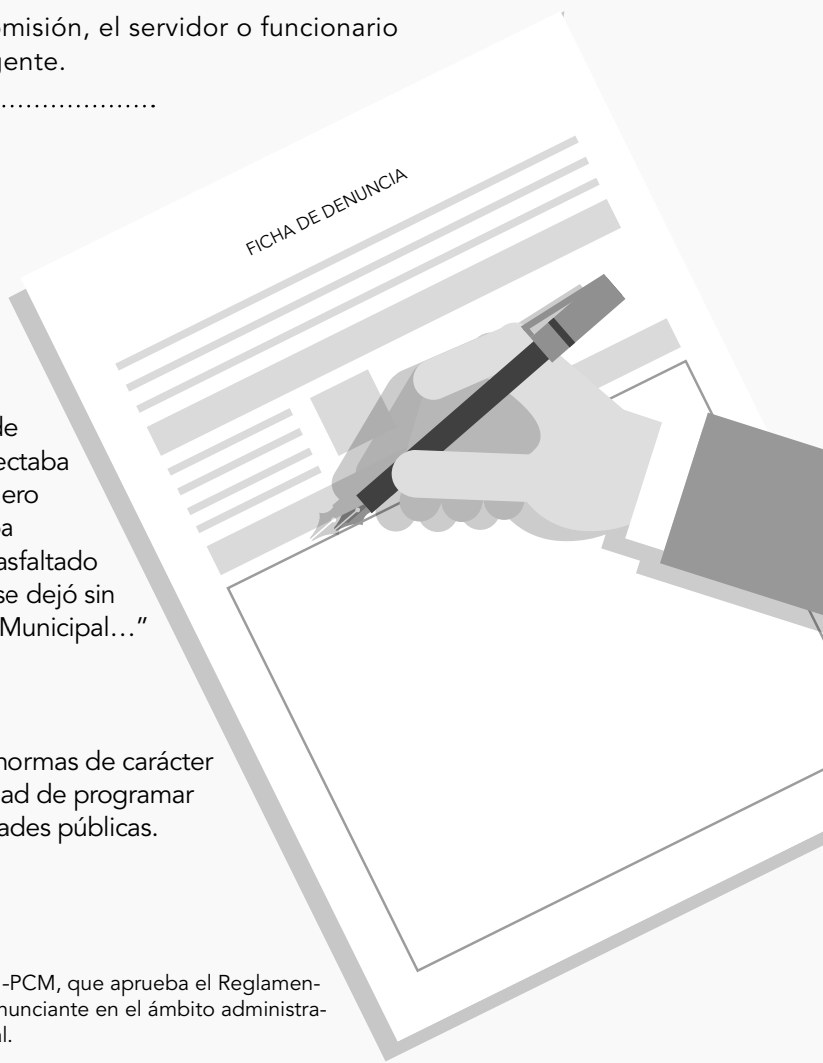
Ejemplo:

“...Mediante proceso de contratación N° 032-2016-CCCC, el Alcalde de la Municipalidad Distrital de “BUEN GOBIERNO”, realizó la adquisición de dos camionetas 4X4, una a ser utilizada por la Alcaldía y la otra por el Gerente Municipal; sin embargo, el Plan Anual de Contrataciones no consideraba ni proyectaba dicha adquisición, de igual modo el dinero utilizado en dicha compra se encontraba destinado a la ejecución de la obra de asfaltado de la calle principal del distrito, lo cual se dejó sin efecto sin ningún acuerdo del Consejo Municipal...”

Comentarios:

Los hechos indicados contravienen las normas de carácter presupuestal que establecen la necesidad de programar las adquisiciones por parte de las entidades públicas.

⁵ Artículo 2° del Decreto Supremo N°038-2011-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.



Asimismo, la decisión de cambiar el fin del presupuesto a otro distinto transgrede lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidades, respecto a las competencias de los órganos de gobierno municipal.

Hecho arbitrario, cuando un servidor o funcionario público, de manera consciente y voluntaria, realiza u omite actos, sin la existencia de justificación objetiva y razonable.

Ejemplo:

"...Director de centro educativo, no permite que el personal docente pueda hacer uso del equipamiento informático existente, bajo pretexto que no existen condiciones adecuadas para su uso ..."

Comentario:

En los hechos expuestos se advierte que el Director del centro educativo de manera consciente y voluntaria, no permite el uso del equipamiento informático, afirmando sin ninguna justificación objetiva y razonable, que no existen condiciones adecuadas para el uso de dichos equipos.

15

Que los hechos no sean materia de un proceso en curso

Sean materia de procesos judicial, arbitral o administrativo en trámite.

No corresponde presentar denuncia:

- Cuando los hechos están siendo materia de juzgamiento por parte de alguna instancia del Poder Judicial o Tribunal Constitucional.
- Cuando los hechos son materia de controversia en un proceso arbitral; o
- Cuando por la naturaleza del hecho, su atención se está realizando por la instancia administrativa competente.

Ejemplo:

"...el titular de la entidad no ha cumplido con resolver oportunamente el contrato de obra por incumplimiento del contratista; lo que ha permitido el inicio de un proceso arbitral..."

Comentario:

De los hechos comunicados así como de la documentación presentada, se tiene que el presunto incumplimiento, viene siendo materia de revisión ante la instancia arbitral, conforme a lo establecido en el contrato, por lo que no corresponde la atención de la presente denuncia.

Ejemplo:

"...irregularidades en el Programa desarrollado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, relacionado con el incumplimiento en el pago realizado al denunciante, por los servicios prestados en el año 2015, lo cual fue comunicado previamente a la Defensoría del Pueblo..."

Comentario:

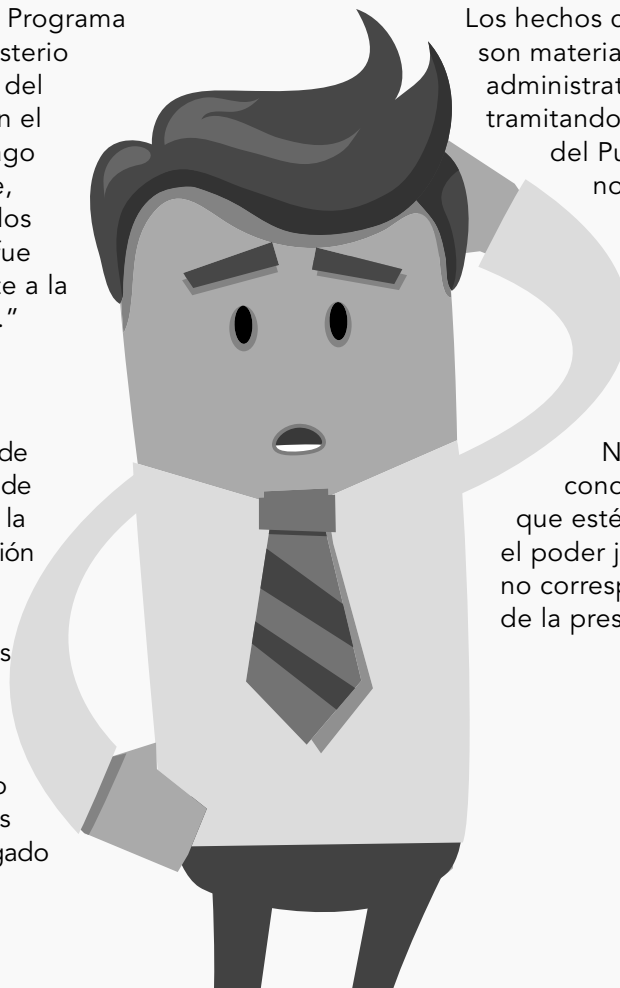
Los hechos comunicados son materia de un proceso administrativo que se viene tramitando ante la Defensoría del Pueblo, por lo que no corresponde la atención de la presente denuncia.

Ejemplo:

"...El servidor encargado de efectuar la administración de los bienes del almacén de la entidad adulteró información sobre la existencia de bienes, disminuyendo significativamente aquellos que habrían ingresado. Estos hechos fueron comunicados al Ministerio Público y se ha aperturado un proceso penal sobre los hechos ante el Tercer Juzgado Penal de Lima..."

Comentario:

No debe avocarse al conocimiento de hechos que estén pendientes ante el poder judicial, por lo que no corresponde la atención de la presente denuncia.



Sean materia de procesos disciplinarios

No corresponde presentar denuncia, cuando los hechos comunicados sean el sustento de un proceso disciplinario que se haya iniciado ante la instancia administrativa respectiva.

.....

Ejemplo:

"...Servidor ha ingresado hasta en dos oportunidades a las instalaciones de la entidad en estado de embriaguez, siendo sujeto de un Procedimiento Administrativo Sancionador..."

Comentario:

Los hechos comunicados corresponden a incumplimiento funcional por parte del servidor, sujeto a un proceso administrativo disciplinario en la entidad donde labora, por lo que no corresponde atender la denuncia.



Sean materia de requerimientos o impugnaciones de proveedores o postores.

No corresponde presentar denuncia, cuando los hechos correspondan a pedidos, solicitudes, consultas o requerimientos de postores o proveedores relacionados a procesos de contrataciones; así como tampoco cuando se traten de hechos que sustentan recursos de impugnación, respecto a dichos procesos.

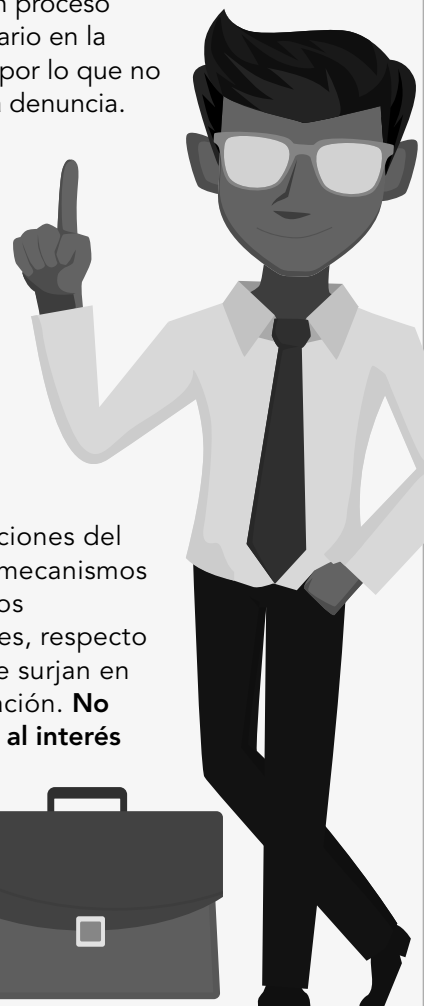
.....

Ejemplo:

"...En la admisión de la propuesta técnica y económica de los participantes en el Proceso de Selección Adjudicación Directa Selectiva N°001-2013/ABC – "Adquisición de materiales de oficina para las IIEE"; se descalificó irregularmente a la empresa ABC SAC, debido a que no habría contado con opinión favorable de sus muestras..."

Comentarios:

La norma de Contrataciones del Estado, establece los mecanismos que pueden adoptar los participantes o postores, respecto a las discrepancias que surjan en el proceso de contratación. **No se advierte afectación al interés público.**



Estén referidos a hechos materia de sentencia judicial consentida o ejecutoriada.

No corresponde la atención de los hechos comunicados por el denunciante, cuando éstos hayan sido materia de un proceso judicial en cualquiera de sus instancias, y cuenten con una sentencia que tenga la naturaleza de cosa juzgada.

Ejemplo:

"...Uso irregular del presupuesto destinado a la construcción de la biblioteca de la Municipalidad Distrital, habiéndose dispuesto dicho dinero al pago del personal que trabaja en la municipalidad. Este hecho fue denunciado ante el Ministerio Público, y posteriormente fue investigado por el Poder Judicial, el cual emitió una sentencia no encontrando responsabilidad en los servidores y funcionarios involucrados."

Comentarios:

Los hechos denunciados han sido materia de un proceso ante el poder judicial, en el cual se emitió una sentencia, por lo que no corresponde la atención de la presente denuncia.

18

Sean materia de causas pendientes ante el Tribunal Constitucional o investigaciones ante otras instituciones públicas competentes

No corresponde presentar denuncia, cuando los hechos son materia de causas pendientes en el Tribunal Constitucional o se encuentran en proceso de investigación ante otra entidad pública, debido a su competencia funcional.

Ejemplo:

"...Denuncia la contaminación ambiental, como consecuencia del derrame de petróleo ocurrido en el oleoducto norperuano a consecuencia de su falta de mantenimiento..."

Comentarios:

Existe otra entidad con competencia funcional específica para atender el hecho comunicado.

En el caso propuesto, la responsabilidad de efectuar la investigación por competencia específica corresponde al Órgano de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

Que los hechos no sean materia de un servicio de control o relacionado en ejecución o concluido

Cuando los hechos sobre los cuales ésta se sustenta, están siendo materia de atención en un servicio de control⁶ o servicio relacionado⁷ que está desarrollando la CGR o un OCI.

Cuando los hechos comunicados correspondan a un servicio de control o servicio relacionado que haya concluido.

Ejemplo:

“...El denunciante comunica irregularidades en el proceso de selección de personal CAS N° 001-2016-XXX, convocado por la entidad “CASITAS”; referidas a que las pruebas de conocimiento que se tomaron contenían respuestas incorrectas e incompletas, lo cual fue puesto en conocimiento del personal administrativo de la entidad en el momento en que fueron detectadas...”

Comentario:

El OCI de la entidad, al tomar conocimiento de los hechos, dispuso la realización de un servicio de control simultáneo, cuyo resultado fue remitido al titular de la entidad a fin de que adopten las medidas administrativas necesarias; y lo que no corresponde dar trámite de denuncia.

⁶ Conjunto de procesos cuyos productos tienen como propósito dar una respuesta satisfactoria a las necesidades de control gubernamental que corresponde atender a los órganos del SNC.

⁷ Están vinculados a los procesos de carácter técnico y especializado derivados de atribuciones o encargos legales, que generan productos distintos a los servicios de control previo, simultáneo y posterior; y que son llevados a cabo por los órganos del SNC con el propósito de coadyuvar al desarrollo del control gubernamental.

IV.

Etapas del proceso de atención de denuncias



a. Orientación:

Los órganos del servicio de atención de denuncias a través del personal especializado, **brindan al denunciante la información oportuna y necesaria** que le posibilite canalizar de la manera adecuada su comunicación y poder obtener el resultado esperado.

Etapa en la que se absuelven las consultas que tenga el denunciante relacionadas con los hechos que pretende comunicar, el trámite que ha de seguirse y los resultados que pudieran obtenerse.

La orientación brindada será registrada, debiendo consignarse los datos siguientes:

- Apellidos y nombres de quien solicita la orientación; salvo el caso que se solicite ser anónimo.
- Clasificación de la persona orientada: Ciudadano, Congresista, Funcionario, Gremio empresarial, Anónimo, etc.
- Detalle de la atención brindada, los aspectos consultados por el solicitante y información o respuesta brindada por el analista.
- De ser el caso, los compromisos asumidos por el ciudadano para su próxima visita y fecha en que retornará.

b. Presentación de la Denuncia:

El denunciante podrá comunicar los hechos, ante los órganos del servicio de atención de denuncias, debiendo realizarlo de las maneras siguientes:



En forma Presencial

Cuando el denunciante o su representante debidamente acreditado, presenta su denuncia ante el módulo de atención personalizada, en las instalaciones de la CGR a nivel nacional o ante la jefatura de los OCI; para este fin se sugiere utilizar el “Formulario para presentar una denuncia” y para el caso de los OCI el “Formulario para presentar una denuncia ante un OCI”



En forma no presencial

Cuando el denunciante presenta su denuncia a través de correo postal, o del portal web de la CGR lo realiza mediante el “Formulario para presentar una denuncia” u otros formatos que establezca el Servicio de Atención de Denuncias.

21

c. Recepción y calificación de la denuncia:

Las denuncias recibidas por los órganos de servicio de atención de denuncias, son calificadas, **considerando el cumplimiento de los criterios y requisitos** establecidos para la atención de denuncias⁸, para lo cual se aplican técnicas y procedimientos de indagación.

Como resultado de la calificación inicial se podrá determinar:

- Aceptada a trámite, en este caso se pasará a la etapa de evaluación de la denuncia, lo cual se comunica al recurrente.
- No aceptada a trámite, en este caso se da por concluida la atención de la denuncia y se comunica al recurrente.

8 Directiva N° 011-2015-CG/GPROD – Sistema de Atención de Denuncias.

El denunciante que haya solicitado acogerse a la Ley N° 29542, medidas de protección y beneficios al denunciante, y que no hubiera cumplido con los requisitos señalados en la mencionada ley, tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados desde que es notificado, para realizar la subsanación respectiva.

d. Evaluación y resultado de la atención a la denuncia:

La denuncia que es aceptada a trámite, **es analizada tomando en cuenta la información relacionada** con los actos u operaciones específicas que constituyen el objeto de los hechos denunciados, con el propósito de identificar de manera documentada y sustentada la existencia de indicios de irregularidad.

De la evaluación realizada a la denuncia, se pueden obtener los resultados siguientes:

- Conforme a los hechos se identifican indicios de irregularidad o ilegalidades, lo cual permite llevar a cabo:
 - » Un servicio de control simultáneo⁹
 - » Una alerta de control¹⁰
 - » Derivación a la Unidad Orgánica de la CGR, que tiene a su cargo el planeamiento de los servicios de control o servicios relacionados, a fin que sean considerados en la programación de futuros servicios de control
- Conforme a los hechos no se identifica indicios de irregularidades o ilegalidades, por lo cual se desestima la denuncia.

Asumida cualquiera de las acciones antes mencionadas y comunicadas al denunciante, se concluye el servicio de atención de denuncias.

⁹ El servicio de control simultáneo es aquel que se realiza a actos, hechos o actividades de un proceso en curso, correspondiente a la gestión de la entidad sujeta a control gubernamental, con el objeto de alertar oportunamente al Titular de la entidad sobre la existencia de hechos que ponen riesgo el resultado o el logro de sus objetivos, a fin de que la entidad defina las acciones que correspondan para el tratamiento de estos.

¹⁰ Informe en el que se expone de manera concisa y objetiva los indicios de irregularidades identificadas, la normativa contravenida, el perjuicio identificado, de ser el caso la documentación de sustento correspondiente, lo que se comunica al titular de la entidad o su superior jerárquico inmediato, con el propósito de que disponga la implementación de medidas correctivas en el marco de las responsabilidades que le competen respecto al ejercicio del control interno.

Corresponde al Sistema Nacional de Control considerar el resultado de la evaluación de la denuncia en los que se identificaron indicios de irregularidades para activar los servicios de control o servicios relacionados que correspondan.

En consecuencia, con el envío del resultado a las unidades orgánicas de línea para que se programe la auditoría se concluye el proceso de atención de la denuncia.

ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

ETAPA DE ORIENTACIÓN	ETAPA DE PRESENTACIÓN	ETAPA DE RECEPCIÓN Y CALIFICACIÓN	ETAPA DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS
- Absolver las consultas formuladas por el solicitante. - Orientar sobre hechos, procedimiento y resultado de la denuncia. - Orientar al solicitante para que canalice adecuadamente su comunicación. - Registrar la atención brindada	- Comunicar los hechos teniendo en cuenta los criterios y requisitos definidos. - Presentar la denuncia ante alguno de los órganos del servicio de atención de denuncias. - Usar los medios y formatos establecidos	- Verificar el cumplimiento de criterios y requisitos. - Recabar los antecedentes existentes. - Solicitar información adicional sobre los hechos. - Emitir Resultado » Admite a trámite, pasa a la etapa de evaluación. » No admite a trámite, finaliza la atención. - Comunicar resultado a denunciante.	- Analizar los hechos denunciados - Identificar documenta y sustenta la existencia de indicios de irregularidad - Determinar resultado: » Ejecuta servicio de control simultáneo. » Emite una alerta de control. » Deriva para la planificación de servicios de control futuros. » Desestima la denuncia - Comunicar resultado a denunciante.

Fuente: Directiva N° 011-2015-CG/GPROD

V.

Comunicación y notificación al denunciante

Las comunicaciones al denunciante respecto a la atención de la denuncia presentada, se realizan de acuerdo a lo previsto en la Directiva del Servicio de Atención de Denuncias¹¹, en los casos siguientes:

- a. Comunicación de la recepción y del resultado de la calificación de la denuncia.
- b. Comunicación del resultado de la evaluación realizada a la denuncia.
- c. Comunicación, cuando lo haya solicitado el denunciante, de información sobre el estado en que se encuentra la denuncia presentada.

Los hechos antes indicados, son notificados al denunciante a través de medios escritos, electrónicos u otros que el Departamento de Denuncias pueda establecer; siempre que el denunciante hubiera señalado y proporcionado para tal efecto, una dirección domiciliaria o electrónica cierta.

- **La notificación domiciliaria:** Consiste en entregar personalmente al denunciante el documento físico que contiene la comunicación emitida por el órgano que realizó la atención de su denuncia, en el domicilio cierto proporcionado durante la presentación de la denuncia, o en su defecto, en el domicilio que figura consignado en su documento nacional de identidad (DNI).
- **La notificación electrónica:** Es la comunicación que se realiza a través de medios electrónicos, de acuerdo a lo solicitado por el denunciante en el formulario de presentación personal de denuncias o en el formato web de presentación de denuncias.

Esta consiste en enviar de manera virtual al denunciante la imagen digitalizada de la comunicación emitida por el órgano del Servicio

de Atención de Denuncias, a la bandeja de correspondencia virtual a la cual accede el denunciante a través del portal institucional de la CGR con el código de protección al denunciante.

VII.

Protección de la identidad del denunciante

La identidad del denunciante y de los hechos comunicados a través de una denuncia al Servicio de Atención de Denuncias, se encuentran protegidos, conforme a la normativa vigente¹², por del principio de reserva, desde la recepción de la denuncia hasta la culminación de su proceso de atención o del servicio de control o servicio relacionado, que se derive de éste.

Al respecto, la Ley N° 29542 faculta al denunciante a solicitar medidas de protección, al momento de presentar su denuncia. Estas medidas son las siguientes:

- a. Reserva de la identidad, asignándosele un código de identificación.
- b. A no ser cesado, despedido o removido del cargo a consecuencia de la denuncia calificada y admitida. En el caso de los contratados bajo la modalidad de Locación de Servicios o Contratación Administrativa de Servicios (CAS), el contrato o su renovación, de haberse producido ésta, no se suspende por causa de la denuncia realizada.
- c. Recibir el apoyo de la CGR en las instancias laborales a las cuales el denunciante acuda.
- d. La CGR remite al Ministerio de Trabajo para la inspección respectiva, en caso el denunciante comunique represalias u hostilización.

¹² Ley N° 29733 – Ley de Protección de datos personales y Ley N° 29542 – Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal

De igual modo, la citada ley otorga al denunciante, determinados beneficios:

- a. Reducción gradual de la sanción administrativa en caso que el denunciante sea copartícipe de los hechos denunciados.
- b. En los casos en que los hechos denunciados constituyan infracción prevista en la norma administrativa que sea sancionada con multa, el denunciante obtiene como recompensa hasta el 50% de lo efectivamente cobrado.

Caducan los beneficios a otorgarse cuando, concluida la investigación de la denuncia, se confirma la participación del denunciante en los hechos comunicados y éste no lo hubiera declarado en el momento de presentar su denuncia.

Con la finalidad de acceder a las medidas de protección y los beneficios señalados, el denunciante solicita el formulario¹³ respectivo al órgano del servicio de atención de denuncias donde presente su comunicación. Este formulario debe ser llenado y suscrito, manifestando de manera expresa su deseo de acogerse a los alcances de la Ley N° 29542 y su reglamento.

13 Anexo N° 03 de la Directiva N° 011-2015-CG, Servicio de Atención de Denuncias

Ejemplos de casuística presentada en el SAD¹⁴

Directiva N° 011-2015-CG/GPROD - Servicio de Atención de Denuncias

Numeral 6.3 Criterios para la atención de denuncias

Literal a) Focalización: La evaluación de la denuncia se realiza sobre hechos específicos denunciados.

(Debe contener la descripción de hechos específicos, desarrollados de forma precisa, ordenada y coherente; conteniendo argumentos lógicos que concluyan en la presunta irregularidad, adjuntando o indicando la información o documentación necesaria. Los hechos materia de denuncias, deben responder las preguntas siguientes: ¿QUÉ? : Los actos u operaciones donde se evidencie la presunta irregularidad. ¿DÓNDE? : El órgano, departamento, área, sección, dependencia o similar de la entidad en que los hechos se habrían producido. ¿CUÁNDO? : Respecto a la fecha aproximada en que ocurrió el hecho denunciado.)

27

TEMÁTICA	COMUNICACIÓN REALIZADA	ANÁLISIS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	El Jefe del Área Judicial realizó manejos irregulares con los fondos de la caja chica, indicando que no existían documentos que justifiquen la movilidad de los abogados, para lo cual estaba destinada dicha caja. Asimismo se había falsificado la firma de los abogados del área, con la finalidad de apropiarse de los fondos y que el OCI no habría realizado arqueos.	De la información alcanzada, se aprecia que no presentó ni refirió el sustento documental de las presuntas irregularidades ni señaló en que rendiciones de caja chica se encontrarían. No se ha expuesto los hechos en forma precisa, ordenada, detallada, coherente y fundamentada, adjuntándose o indicándose la información o documentación necesaria que permita su evaluación y subsecuente verificación de ser el caso.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Comunica irregulares referidas al uso de combustible y maquinaria para beneficio de servidores públicos. Pago de planilla de trabajadores bajo el régimen CAS inferiores a lo contratado. Desaparición de repuestos de las maquinarias pesadas. Inadecuado mantenimiento y arreglo de maquinarias con el uso de repuestos de segunda como si fueran nuevos. Uso de máquinas de jardinería en trabajos particulares, se descuidan los parques y jardines. Adicionalmente, el denunciante solicita se verifique planillas y se pida el rol de obreros, para verificar documentos tanto de obras como el pago de personal.	Se exponen diversas presuntas irregularidades de manera general. No se exponen los hechos en forma precisa, ordenada, detallada, coherente y fundamentada, adjuntándose o indicándose la información o documentación necesaria que permita su evaluación y subsecuente verificación.

Directiva N° 011-2015-CG/GPROD - Servicio de Atención de Denuncias

Numeral 6.3 Criterios para la atención de denuncias

Literal b) Interés Público: En la atención de la denuncia prevalece el interés público sobre cualquier interés particular.

(El interés público es considerado como aquel tipo de interés que beneficia a todos; por ende, es sinónimo y equivalente al interés general de la comunidad. Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la existencia de la organización administrativa.)

TEMÁTICA	COMUNICACIÓN REALIZADA	ANÁLISIS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Habiendo presentado diversas solicitudes de información, en el marco de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Dirección de Red de Salud no cumplió en dar atención a sus requerimientos. El denunciante indica que la titular y otros funcionarios de menor jerarquía, se niegan rotundamente a brindar la información solicitada, toda vez que ésta se encuentra relacionada a denuncias e irregularidades ocurridas en su gestión.	Se advierte que el hecho comunicado constituye un asunto de interés particular del ciudadano, que incide exclusivamente en su derecho al acceso a la información; motivo por el cual, no constituye materia denunciante ante la CGR Esto no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que el denunciante efectúe ante otras instituciones, en defensa de sus derechos. La ley de transparencia prevé que habiéndose agotado la vía administrativa en la entidad, el solicitante que no obtuvo la información requerida podrá optar por iniciar el proceso contencioso administrativo, conforme con lo señalado en la Ley N° 27584 y modificatoria u optar por el proceso constitucional del Hábeas Data, de acuerdo a lo señalado por la Ley N° 28237.
	El representante de la empresa ABC señala que mediante las Resoluciones 255A-2010 y 0203B-2012, INDECOPI canceló su marca DAR aduciendo falta de uso para luego otorgar dicha marca a la empresa XYZ. Ante ello, interpuesto demanda ante el Vigésimo Sexto Juzgado Contencioso Administrativo Sub Especializado en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima	El hecho comunicado está referido a aspectos de interés particular, en este caso la empresa ABC, quien puede interponer ante las instancias respectivas las acciones que considere pertinentes en resguardo de sus derechos. En efecto, el ciudadano refiere haber interpuesto demanda ante el 26° Juzgado Contencioso administrativo.

TEMÁTICA	COMUNICACIÓN REALIZADA	ANÁLISIS
CONTRATACIONES DEL ESTADO	En la ejecución de la obra: “Rehabilitación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado”, el Inspector de Obra presuntamente coludido con el representante legal de la empresa ejecutora, despidió de manera arbitraria al Residente de Obra; luego que la obra estuviera con un avance del 95% y con la finalidad de no cancelar lo adeudado a dicho Residente, por los servicios profesionales prestados.	Se advierte que el hecho comunicado constituye un asunto de interés particular del recurrente, que incide exclusivamente en su derecho a ser remunerado por el trabajo realizado; motivo por el cual, no constituye materia denunciante ante la CGR Esto no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que el denunciante efectúe ante otras instituciones en defensa de sus derechos.
	En su condición de postulante del proceso de selección para ocupar el puesto de Coordinador Distrital en las Elecciones Generales 2016 bajo la modalidad de locación de servicios; no le fue comunicado el resultado del proceso.	Se advierte que el hecho comunicado constituye un asunto de interés particular del postulante, que incide exclusivamente en su derecho a ser comunicado del proceso en que participa; motivo por el cual, no constituye materia denunciante ante la CGR Esto no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que el denunciante efectúe ante otras instituciones en defensa de sus derechos
	El Programa de Educación, no cumplió con el pago de la obligación contraída por el “Servicio de coordinación integral para el evento de los juegos deportivos escolares”, ascendiente a la suma de S/. 3’779,405.80, que debió efectivizarse en diciembre de 2015; este incumplimiento, ocasiona perjuicio económico al recurrente.	Se advierte que el hecho comunicado constituye un asunto de interés particular del proveedor, que incide exclusivamente en su derecho a exigir el pago por el servicio brindado; motivo por el cual, no constituye materia denunciante ante la CGR Esto no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que el denunciante efectúe ante otras instituciones en defensa de sus derechos.
RÉGIMEN LABORAL	Trabajadora indica haber sido víctima de maltratos psicológicos y rotaciones injustificadas. Señala que como parte de los actos de hostilidad no se le ha reconocido una bonificación por las labores realizadas.	Los malos tratos y actos de hostilización contra un trabajador, no son hechos sobre los cuales pueda pronunciarse válidamente el Sistema Nacional de Control, al no ser de su competencia. Corresponde a la trabajadora directamente afectada, recurrir a las instancias administrativas o judiciales para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente. Respecto a la presunta falta de pago de una bonificación por las labores realizadas, constituye una afectación particular, que podrá ser ventilada ante el órgano competente.

Directiva N° 011-2015-CG/GPROD - Servicio de Atención de Denuncias

Numeral 7.2 Requisitos que deben cumplir las denuncias.

Literal a) Hechos presuntamente ilegales o arbitrarios ocurridos en una entidad sujeta al ámbito de control del Sistema Nacional de Control.

TEMÁTICA	COMUNICACIÓN REALIZADA	ANÁLISIS
CONTRATACIONES DEL ESTADO	Cuestiona que las empresas que conforman los Consorcios que ganaron la primera y segunda convocatoria del proceso de selección convocado por la entidad, son casi las mismas.	Los consorcios intervinientes en el proceso de selección son considerados personas jurídicas independientes. El art. 13° LCE señala que en el procedimiento de selección "...pueden participar varios proveedores agrupados en consorcio con la finalidad de ejecuta el contrato,...". Esto no es considerado un hecho arbitrario o ilegal.
	El Comité Especial evalúa las propuestas técnicas de la Licitación Pública no admitiendo la propuesta técnica de uno de los postores, que indicaba como Plazo de Ejecución en números «210» y en letras consignaba "Ciento veinte días calendario", lo cual fue calificado como "error no subsanable". Asimismo, en la calificación de la propuesta técnica del postor ganador, no se había acreditado la experiencia del Ingeniero residente, que presentaba un Certificado de Trabajo, sin mencionar las características técnicas de la obra; con lo cual no se acredita su experiencia en obras iguales o similares al objeto de la convocatoria, conforme a lo requerido en las Bases Integradas.	Respecto a la propuesta técnica calificada como "error no subsanable" por el Comité Especial, esta decisión se enmarca en la facultad discrecional que el tiene y que se sustenta en una Opinión emitida por el OSCE. En relación al certificado de trabajo presentado por el postor ganador, se determina que no debió tomarse en cuenta en el cómputo de la experiencia. No obstante, los resultados del proceso de selección no se habrían alterado, en la medida que en la propuesta técnica existían otros certificados que sustentarían la experiencia exigida en las Bases.
RÉGIMEN LABORAL	Recurrente comunica que un grupo de aproximadamente 30 trabajadores nombrados de la UGEL, han solicitado licencia sin goce de haber para los meses de octubre y diciembre de 2015 (90 días) por asuntos particulares; sin embargo la finalidad era suscribir un contrato de locación de servicios con la misma entidad, a fin de realizar las mismas funciones por un pago mayor.	El Informe Técnico N° 068-2013-SERVIR/GPGSC, indica que: "Resulta legalmente factible que una persona que presta servicios en una entidad bajo el régimen laboral de la carrera administrativa pueda vincularse con la misma entidad bajo el régimen CAS; sin embargo, previamente debe suspender - de manera perfecta - su vínculo laboral originario; en caso contrario, incurriría en la prohibición de doble percepción de ingresos establecida en el artículo 3° de la Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público". Considerando lo expuesto, los actos u operaciones comunicadas por el denunciante no evidencian situaciones de carácter irregular o ilegal.

Directiva N° 011-2015-CG/GPROD - Servicio de Atención de Denuncias

Numeral 7.2 Requisitos que deben cumplir las denuncias.

Literal b) Hechos que no sean materia de procesos judicial, arbitral o administrativo en trámite; que no sean materia de procesos disciplinarios que se haya iniciado ante la instancia administrativa respectiva; que no sean materia de requerimientos o impugnaciones de proveedores o postores en procesos de contrataciones; que no estén referidos a hechos materia de sentencia judicial consentida o ejecutoriada y que no sean materia de causas pendientes ante el Tribunal Constitucional o investigaciones ante otras instituciones públicas competentes.

TEMÁTICA	COMUNICACIÓN REALIZADA	ANÁLISIS
CONTRATACIONES DEL ESTADO	Presuntas irregularidades en el otorgamiento de la Buena Pro de la Adjudicación Simplificada "Adquisición de bienes muebles", por un monto de S/ 186 850.00. Al respecto, informa que la propuesta técnica de la empresa ganadora, contendría información inexacta y falsa, e incumple los criterios establecidos en las bases, que no habría acreditado.	De la información requerida, se ha tomado conocimiento que la entidad ha iniciado las acciones de fiscalización de los documentos presentados por el proveedor ganador. Además, ha emitido a la Carta Notarial con la que PROSALUD le comunica al contratista la resolución del contrato.
RÉGIMEN LABORAL	La entidad otorga beneficios derivados de laudo arbitral a funcionarios que desempeñan cargo de confianza o de dirección, pese a que no son los beneficiarios; además, discrimina a trabajadores de uno de los Sindicatos, al no otorgarles los mismos beneficios de trabajadores del Sindicato allegado a la alta dirección, tales como: vales de consumo trimestrales por S/. 1,300.00, perciben remuneraciones menores a la remuneración mínima vital de hasta S/. 600.00 y 700.00 soles.	De las indagaciones efectuadas se determina que la denuncia, fue igualmente recibida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR; quien a través de la Gerencia de Desarrollo viene recabando información sobre los hechos. En ese sentido, los hechos denunciados son materia de un proceso administrativo en trámite y se encuentra pendiente de resolución en SERVIR.

TEMÁTICA	COMUNICACIÓN REALIZADA	ANÁLISIS
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	El Gerente Central de Administración de la entidad no remitió el recurso de apelación y la documentación correspondiente interpuesta por el recurrente contra la resolución que motivó la sanción impuesta; incumpliendo lo establecido en el artículo 19° del Reglamento del Tribunal del Servicio Civil, que señala que el recurso de apelación debe ser remitido al tribunal dentro de los 10 días hábiles siguientes a su presentación, previa revisión del cumplimiento de requisitos de admisibilidad por parte de la entidad.	Estos aspectos corresponden a asuntos relacionados a un procedimiento administrativo en curso, como lo es la apelación a una resolución de imposición de sanción.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Comunica inasistencia del procurador público en la diligencia de lanzamiento y recupero de terrenos de la entidad, en el marco del proceso judicial iniciado; lo que ha motivado que ésta no se lleve a cabo.	Teniendo en cuenta los hechos producidos, es preciso señalar que el artículo 4° del TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial, aprobado por Decreto Supremo N° 017-93-JUS, dispone que ninguna autoridad, cualquiera sea su rango o denominación, fuera de la organización jerárquica del Poder Judicial, puede avocarse al conocimiento de causas pendientes ante el órgano jurisdiccional.

Directiva N° 011-2015-CG/GPROD - Servicio de Atención de Denuncias

Numeral 7.2 Requisitos que deben cumplir las denuncias.

Literal c) Hechos que no sean materia de un servicio de control o servicio relacionado en ejecución o concluido.

TEMÁTICA	COMUNICACIÓN REALIZADA	ANÁLISIS
CONTRATACIONES DEL ESTADO	Irregularidades en el Concurso Público al otorgar la Buena Pro a un postor, beneficiándole con el cargo de Ingeniero Residente, sin que cumpla con los requisitos de calificación. El recurrente indica haber puesto en conocimiento de estos hechos a la Presidencia del Directorio de ABCDF, sin que se haya obtenido respuesta al respecto.	El documento presentado ante la Presidencia del Directorio de ABCDF, respecto a los presuntos hechos irregulares, fue materia de evaluación a través de una Acción Simultanea realizada por el OCI de ABCDF, y como resultado de ello se emitió el Informe correspondiente, para la implementación de las medidas correctivas por el titular de ABCDF.
	Conformidad a la Obra “Construcción e Implementación de la Biblioteca Central y Virtual, Imprenta de la Universidad Nacional”, pese a que los libros y software que debían entregarse, no se encontrarían en la mencionada biblioteca.	De las coordinaciones efectuadas con el OCI de la entidad, se advierte que se realizó una Auditoría de Cumplimiento con el objetivo de revisar y analizar la obra y su implementación, realizándose una inspección física, en la que se determinó el total equipamiento de muebles, equipos. Libros y software requeridos, tal como consta en la respectiva Acta de Inspección Física
CONTRATACIONES DE PERSONAL	Inconducta funcional del Director de la UGEL, así como de los Gerentes Públicos de SERVIR, quienes realizaron la contratación del personal CAS con elevados ingresos mensuales, sin cumplir los requisitos de las plazas en concurso, tal como el de experiencia profesional.	Como resultado de la evaluación efectuada, se identificó que el OCI de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL, ha evaluado los mismos hechos habiéndose emitido una Alerta de Control, cuyo cumplimiento está siendo seguido por el citado OCI.
SERVICIO DE SALUD	Denegatoria de la validación y emisión del Certificado Médico de Incapacidad Temporal para el Trabajo, por el Departamento CVIT del Hospital Central; al exigírsele el cumplimiento de la Directiva N° 006-GG-PROSALUD-2016, que se encuentra derogada.	Denegatoria de la validación y emisión del Certificado Médico de Incapacidad Temporal para el Trabajo, por el Departamento CVIT del Hospital Central; al exigírsele el cumplimiento de la Directiva N° 006-GG-PROSALUD-2016, que se encuentra derogada.

Competencia de otras entidades públicas según temática

TEMÁTICA	HECHO PRODUCIDO	COMPETENCIA PARA SU ATENCIÓN	BASE LEGAL
CONTRATACIONES DEL ESTADO	Las bases del proceso describen de manera muy general las características del bien requerido.	» Entidad que convocó el proceso de contratación.	» Arts. 9° y 10° de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado. » Arts. 26° y 51° del D.S. N° 350-2015-EF; Reglamento de la Ley N° 30225.
	La entidad no absuelve de manera concreta la consulta realizada, lo que podría inducir a error al postor.		
	Proveedor comunica que entidad no le brinda facilidades para la entrega de bienes, lo que provoca demora en el cumplimiento del plazo de entrega establecido en el contrato.	» Proceso de Conciliación o Arbitraje.	» Art. 45° de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado modificado por el D.L. N° 1341. » Arts. 182 al 185° del D.S. N° 350-2015-EF, Reglamento de la Ley N° 30225.
	La entidad considera válida la información de dudosa procedencia presentada por uno de los postores en el proceso de selección	» Tribunal del OSCE.	» Art. 9° y 10° de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado modificado por el D.L. N° 1341. » Art. 4° del D.S. N° 350-2015-EF, Reglamento de la Ley N° 30225.
	El postor al que se adjudicó la Buena Pro no habría cumplido con presentar la carta de garantía en el plazo señalado.		
	Postor señala que el OSCE se habría pronunciado a favor de la entidad, pese a haber presentado todos los elementos que probarían que no se ha observado el principio de legalidad.	» Proceso Contencioso Administrativo ante el Poder Judicial.	» Art. 148° de la Constitución Política del Perú. » Art. 3° del TUO de la Ley N° 27584, Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, modificado por el D.L. N° 1067.
	Proveedor comunica que pese a contar con la conformidad del servicio prestado, la entidad no le pagó en el plazo señalado.	» Entidad que convoco el proceso de contratación. » Conciliación o arbitraje.	» Art. 9°, 10° y 39° - Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, modificado por el D.L. N° 1341. » Art. 149° del del D.S. N° 350-2015-EF, Reglamento de la Ley N° 30225.
	La entidad no publica las bases integradas dentro del plazo señalado por la norma.	» Entidad que convocó el proceso de contratación. » OSCE.	» Art. 9°, 10° y Art. 41° - Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, modificado por el D.L. N° 1341. » Arts. 96° al 113°, del D.S. N° 350-2015-EF, Reglamento de la Ley N° 30225.

TEMÁTICA	HECHO PRODUCIDO	COMPETENCIA PARA SU ATENCIÓN	BASE LEGAL
EDUCACIÓN	» Acciones irregulares de docentes, personal administrativo y de servicio perteneciente a universidades. » Apelación sobre resoluciones de Consejos Universitarios que afectan los derechos de profesores y alumnos.	» Consejo Universitario. » Consejo Asunto Contenciosos. » SUNEDU.	» Ley 30220 – Nueva ley Universitaria.
	» Irregularidades en la inscripción de constancia de grados y títulos, en el reconocimiento de diplomas extranjeros, y otros.	» SUNEDU	» Ley N° 30220 del 09/07/2014 » TUPA del SUNEDU aprobado por D.S. 003-2016-MINEDU.
	» Gestión y desempeño del Personal Directivo Docente o Administrativo del Centro Educativo. » Queja y pedidos por incumplimiento de Normas sobre Educación referidas a centros educativos públicos. » Sanción a centros educativos particulares.	» Asamblea General de APAFA. » Unidad de Servicios Educativos USE. » Ministerio de Educación.	» Ley N° 28628 – Ley que regula la participación de las Asociaciones de Padres de familia en las Instituciones Educativas Públicas. » Ley N° 26549 – Ley de los Centros Educativos Privados.
LABORAL	» Actos de hostilidad del Empleador. » Despido arbitrario. » Incumplimiento por parte del empleador de normas laborales.	» Sub Dirección del Inspección, Higiene y Seguridad ocupacional Ministerio de trabajo y Promoción Social.	» Decreto Supremo N° 020-2001-TR Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador. » Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo.
	» Reconocimiento del Derecho al pago de Pensiones de la Ley N°20530	» Ministerio de Economía y Finanzas.	» Ley N° 28449- Ley que establece las nuevas reglas del régimen de pensiones del Decreto Ley N° 20530.
MEDIO AMBIENTE	» Contaminación al medio ambiente. » Depredación de los recursos naturales.	» Ministerio de Sector respectivo. » Gobiernos Regionales. » Gobiernos Locales.	» Decreto Legislativo N° 757 - Ley marco para el crecimiento de la inversión privada » Decreto Legislativo N° 1278 Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos
	» Actos administrativos contrarios a las normas sobre medio ambiente y recursos naturales.	» Sistema Nacional de Información Ambiental - SINIA	» Decreto Legislativo N° 1013 – Creación organización y función del MINAM

TEMÁTICA	HECHO PRODUCIDO	COMPETENCIA PARA SU ATENCIÓN	BASE LEGAL
SALUD	» Reclamos de usuarios contra las entidades prestadoras de salud por incumplimiento del contrato del plan de salud. » Queja de usuarios por incumplimiento de las entidades prestadoras de salud, en atención de reclamos. » Denuncias contra entidades del servicio de salud.	» Entidades prestadoras de Salud. » Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD	» Decreto Legislativo N° 1158 -Disponen medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud modificado por el Decreto Legislativo N° 1289.
TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	» Reclamaciones e Impugnaciones contra empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones por facturación, cobro del servicio, traslados, corte, retiro o averías en el servicio. » Recurso de Apelación contra resolución que resuelve una queja.	» Tribunal Administrativa de Reclamos del Usuarios del OSIPTEL	» Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL – Reglamento para la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
	» Ultima instancia para controversias por facturación, cobro de servicios públicos de transporte, negligencia de la empresa concesionaria del servicio de transporte.	» Consejo Directivo del OSITRAN.	» Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo 012-2015-PCM
PRESUPUESTAL, TRIBUTARIO Y FINANCIERO	» Incumplimiento de normas presupuestales de Empresas de Economía Mixta y Accionariado del Estado.	» Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado. FONAFE	» Ley N° 27170 – Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la actividades empresarial del Estado - FONAFE
	» Reclamos de contribuyente contra actos de administración tributaria provincial. » Desacuerdo con imposición de multa o cobro de tributos.	» Servicio de Administración Tributaria SAT	» Edicto N° 227-96-MML Estatuto del Servicio de Administración Tributaria.
	» Denuncias de hechos que constituyen infracción tributaria o delitos de defraudación de tributos.	» Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT	» Resolución de Superintendencia N° 192-2015/SUNAT – Aprueba TUPA, y sus modificatorias.
	» Denuncias, quejas y reclamos sobre Empresas del Sistema Financiero. » Pedidos de información al público sobre la marcha de la Empresa de Sistema Financiero. » Incumplimiento de normas sobre limites individuales y globales	» Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS.	» Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de La Superintendencia de Banca y Seguros
	» Controversias entre usuarios y empresas aseguradoras por la prestación del servicio de seguros.	» Defensoría del asegurado – SBS.	» Resolución SBS 0965-99, crea la Defensoría del Asegurado.

TEMÁTICA	HECHO PRODUCIDO	COMPETENCIA PARA SU ATENCIÓN	BASE LEGAL
SERVICIO DE ENERGÍA	» Reclamos contra las empresas prestadoras del servicio público de electricidad, debido al incumplimiento o retraso en la prestación del servicio. » Multas y sanciones por infracciones a normas de electricidad e hidrocarburos.	» OSINERGMIN	» Resolución de Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 237-2010-OS/CD - Lineamientos y marco general para la atención de denuncias presentadas ante OSINERGMIN. » Resolución de Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 205-2009-OS/CD, Reglamento de Supervisión de actividades energéticas y mineras.
SERVICIO DE AGUA	» Deficiencia en la calidad de la prestación del servicio o cobro del servicio no está de acuerdo al consumo efectuado. » Recurso de Revisión contra Resoluciones de las EPSS. » Infracciones de las EPSS en la prestación del servicio de saneamiento.	» Entidades Prestadoras de Servicios. » Saneamiento. EPSS. » Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS	» Ley N° 28870 – Ley para optimizar la gestión de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento. » Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos. » Decreto Legislativo N° 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
INHABILITACIÓN AUTORIDADES MUNICIPALES	» Alcaldes o Regidores que incurren en las causales de vacancia previstas en la Ley Orgánica de Municipalidades.	» Jurado Nacional de Elecciones- JNE.	» Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades. » Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobierno Regionales. » Ley N° 26486 – Ley Orgánica del Jurado Nacional de Elecciones.
DERECHOS CONSTITUCIONALES	» Actos y resoluciones de la Administración Pública que lesionen derechos constitucionales y fundamentales de la persona. » Abusos cometidos por Funcionario público contra particulares.	» Defensoría del Pueblo.	» Ley N° 26520 – Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

TEMÁTICA	HECHO PRODUCIDO	COMPETENCIA PARA SU ATENCIÓN	BASE LEGAL
DEFENSA DEL CONSUMIDOR	» Competencia desleal en publicidad comercial que perjudiquen a consumidores o al orden público. » Solicitud de excesiva documentación, cobro excesivo de tasas por servicios públicos, demora en resolver trámites y consultas. » Conductas que constituyen Abuso de Posición de Dominio en el Mercado de Prácticas restrictivas a la Libre Competencia. » Violación de derechos fundamentales del consumidor y de las obligaciones de los proveedores. » Información inadecuada e insuficiente al consumidor; no otorgamiento de facturas; incumplimiento de normas de seguridad, calidad y rotulado del producto o servicio. » Impugnación de acuerdo de Junta de Acreedores; denuncia por actos fraudulentos en perjuicio de acreedores de empresas declaradas insolventes o en proceso de disolución y liquidación. » Incumplimiento de normas de publicidad; actos que creen confusión, constituyan engaño, induzcan a error al consumidor, denigren o prestaciones del competidor en el mercado.	» INDECOPI a través de: Comisión de Defensa de la libre Competencia » Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias » Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas » Comisión de Protección al Consumidor » Comisión de Procedimientos Concursales » Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD)	» Decreto Legislativo N° 807 – Facultades, normas y organización del INDECOPI. » Decreto Legislativo 1044 - Ley de Represión de la Competencia Desleal. » Decreto Legislativo 709 - Ley de promoción a la inversión privada en predios para arrendamiento. » Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor modificado por el Decreto Legislativo N° 1308. » Ley N° 27809 - Ley General del Sistema Concursal, y las disposiciones complementarias, finales, modificatorias y transitorias, de la Ley N° 27146. » Decreto Legislativo N° 1256 - Ley de Prevención y eliminación de Barreras Burocráticas.
POLICIA NACIONAL	» Denuncias sobre corrupción del personal de la Policía Nacional. Inconducta funcional del personal de la Policía Nacional.	» Ministerio del Interior » Oficina General de Integridad Institucional. » Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú.	» Decreto Legislativo N° 1268 - Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú.

GLOSARIO

DE TÉRMINOS

Control Social: Participación activa de los ciudadanos en el proceso de gestión y control público, como fuente de información calificada y permanente sobre áreas críticas de la administración pública y detección de actos de corrupción.

Denuncia maliciosa: Denuncia relacionada a un hecho arbitral o ilegal a sabiendas que no se ha cometido, o que se simulan pruebas o indicios de su comisión.

Denunciante: Persona que presenta una denuncia ante el SNC, en forma personal o mediante un tercero. En la CGR se consideran los siguientes tipos: Anónimo, Ciudadano, Funcionario, Congresista, Gremio Empresarial, Persona Jurídica.

Expediente: Documento o conjunto de documentos recibidos ordenadamente (actuaciones, solicitudes, recursos o escritos) relativos a un asunto. En el caso de denuncias, ésta compuesto por el Formato de Seguimiento del Expediente, el Documento donde se presentan los hechos denunciados y otra documentación de sustento en cualquier medio (CD, fotografía, etc.)

Interés particular: Cuando el hecho denunciado se refiere a una afectación de intereses particulares; es decir, el hecho comunicado se refiere a una presunta afectación producida en agravio del propio denunciante.

Notificación: Poner en conocimiento, física o electrónicamente, del destinatario una comunicación emitida por un órgano de atención de denuncias.

Órgano de atención de denuncias: Departamento de Denuncias de la CGR, Órgano de Control Institucional, Gerencia de Coordinación Regional, Contraloría Regional que recibe y atiende las denuncias presentadas por los ciudadanos, funcionarios y servidores, mediante el servicio de atención de denuncias.

Formulario para presentar una denuncia

TIPO DE DENUNCIA	
¿Ud. Presenta una denuncia anónima?	
SI ☐ (Si marcó esta opción complete las secciones II y III)	NO ☐ (Si marcó esta opción complete todo el formulario)
MEDIDAS DE PROTECCION Y BENEFICIOS	
¿Ud. Desea acogerse a la ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal - PENAL - LEY N° 29542?	
SI ☐ (Si elige esta opción, su denuncia debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 7° de la Ley N° 29542 y en el artículo 6° de su Reglamento, y proporcionar obligatoriamente la información marcada con (*) en el presente formulario, y adjuntar el formato de compromiso.	NO ☐ (Si elige esta opción, su denuncia se atenderá en el marco del artículo 6° y el literal n) del artículo 22° de la Ley N° 27785)
REQUISITOS DE LA LEY N° 29542	
Los hechos comprendidos en una denuncia, deben cumplir con los siguientes requisitos:	
Artículo 7° de la Ley N° 29542	
a) Que estén referidas a acciones u omisiones que revelen hechos arbitrarios o ilegales. b) Que se formulen por escrito y esten debidamente sustentadas. c) Que incluyan la identificación o individualización de los autores y, si fuera el caso, de quienes participen en los hechos denunciados. d) Que los hechos denunciados no sean materia de proceso judicial o administrativo en trámite, tampoco que versen sobre hechos que fueron objeto de sentencia judicial consentida ejecutoriada e) Que contenga la suscripción del compromiso del denunciante a brindar información cuando lo solicite la autoridad competente. Ante la negativa, renuencia o desistimiento del mismo, la investigación es promovida por la autoridad competente.	
Artículo 6° del Reglamento de la Ley N° 29542	
a) Nombres y apellidos completos, domicilio y, de ser el caso, número telefónico y correo electrónico del denunciante, acompañándose copia del respectivo documento de identidad. La denuncia no debe tener origen anónimo. b) Los actos materia de denuncia deben ser expuestos en forma detallada y coherente, incluyendo identificación de partícipes en hechos denunciados, la información o adjuntando la documentación u otros elementos de prueba que permitan su evaluación y, en c) Las pruebas pertinentes se adjuntan en copia simple; o se indicará la correspondiente evidencia y sus características o lugar de ubicación para acceder a ella d) El compromiso del denunciante para permanecer a disposición de la Contraloría General de la República, a fin de brindar las aclaraciones o mayor información disponible a que hubiere lugar e) Lugar y fecha f) Firma y huella digital	

SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA

Nombre completo de la entidad pública donde ocurrió el hecho que denuncia (*):

Ubicación de la entidad pública donde ocurrió el hecho que denuncia (*):

Distrito:

Provincia:

Departamento:

Fecha aproximada cuando ocurrió el hecho que denuncia (*):

Desde (dd/mm/año)

Hasta (dd/mm/año)

Descripción del (los) hecho(s) denunciado(s) (*):

El hecho debe corresponder a lo especificado en los Numerales 6.1 y 7.2 de la Directiva del Servicio de Atención de Denuncias.

Los hechos deben estar expuestos en forma precisa, ordenada y coherente adjuntándose o indicándose la información o documentación necesaria que permita su evaluación, y responder a las preguntas qué, cómo, dónde y cuándo sucedieron los hechos.

Funcionarios involucrados en el hecho denunciado (*):

(Indicar los datos que conoce)

Nombres y apellidos	Cargo

¿Ud. cuenta con documentos que sustentan la denuncia?

SI ☐ (Si marcó esta opción, adjunte la documentación al formulario)

NO ☐

SECCIÓN III: INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Ud. presentó la denuncia ante otra entidad ?

SI ☐ (Si marcó esta opción, indique el nombre, fecha, estado del trámite y N° del documento generado por la entidad.)

NO ☐

Nombre de la entidad que recepcionó su denuncia:

Fecha de presentación de la denuncia (dd/mm/aa):

N° de documento generado por la entidad:

Estado del trámite de la denuncia:

SECCIÓN IV: DECLARACIÓN JURADA

(No aplica para denuncias anónimas)

Declaro bajo juramento que estoy proporcionando a la Contraloría General de la República la documentación que tengo a mi disposición y que la misma se ajusta a la verdad, cuya autenticidad puede ser verificada por la Contraloría General de la República conforme a sus atribuciones legales. Asimismo, declaro tener conocimiento pleno, que la administración de mis datos personales serán tratados por la Contraloría la General de la República con la finalidad de atender la denuncia presentada, dentro del marco normativo de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Firma del ciudadano que presenta la denuncia o del representante
Legal en caso de Persona Jurídica denunciante

Huella digital

Formato de compromiso del denunciante

COMPROMISO DEL DENUNCIANTE

Por medio del presente documento, yo
....., identificado (a) con D.N.I. N° señalando como domicilio real
ubicado en

....., distrito de provincia de
....., departamento de; declaro tener conocimiento de las
disposiciones contenidas en el artículo 7° de la Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito
administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal, y artículo 6° de su Reglamento, concordante con lo
establecido en la Directiva vigente. Asimismo, a fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la
misma, me comprometo a brindar información requerida por la Contraloría General de la República sobre los
presuntos hechos ilegales o arbitrarios que forman parte de la denuncia presentada.

Declaro bajo juramento que estoy proporcionando a la Contraloría General de la República la documentación
que tengo a mi disposición y que la misma se ajusta a la verdad, cuya autenticidad puede ser verificada por la
Contraloría General de la República conforme a sus atribuciones legales.

Asimismo, manifiesto mi conformidad en que las comunicaciones correspondientes se realicen a través del
siguiente medio (marque solo una opción):

1. Notificación domiciliaria ☒ (Indicado en el Formulario para presentar una denuncia)

2. Notificación electrónica ☐ (Indicado en el Formulario para presentar una denuncia)

Lugar:..... Fecha:.....

FIRMA DE DENUNCIANTE

HUELLA DIGITAL

Información adicional (opcional):

Teléfono fijo:..... Teléfono celular:.....

