

**Resolución de Contraloría N° 184-2011-CG**

**Aprueban Directiva “Sistema Nacional de Atención de Denuncias”**

Publicado 20/07/2011

Lima, 19 de julio de 2011.

**VISTO**, la Hoja Informativa N° 00071-2011-CG/DAE emitida por la Gerencia de Denuncias y Acciones Especiales, relacionada al Sistema Nacional de Atención de Denuncias;

**CONSIDERANDO:**

Que, en concordancia con el artículo 82° de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 14° de la citada Ley Orgánica, el ejercicio del control gubernamental se efectúa bajo la autoridad normativa y funcional de la Contraloría General de la República, a la cual compete dictar los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos correspondientes a su proceso, organizándose y desarrollándose en forma descentralizada y permanente;

Que, el artículo 22° inciso n) de la Ley N° 27785, establece como una de las atribuciones de la Contraloría General de la República, recibir y atender denuncias de la ciudadanía relacionadas con las funciones de la administración pública, otorgándoles el trámite correspondiente y estando la identidad de los denunciantes y el contenido de la denuncia protegidos por el principio de reserva;

Que, la Ley N° 29542 – Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal, establece que la Contraloría General de la República es la autoridad competente que recibe y evalúa las denuncias sobre hechos arbitrarios o ilegales que ocurran en cualquier entidad pública y que puedan ser investigados o sancionados administrativamente, dando el trámite a las que se encuentren dentro de su ámbito de competencia;

Que, mediante Decreto Supremo N° 038-2011-PCM, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29542, el cual establece que la Contraloría General de la República dictará las medidas necesarias para la implementación de lo dispuesto en dicha normativa, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha de su vigencia;

Que, conforme a lo señalado en el documento de visto y considerando el Nuevo Modelo de Gestión de la Contraloría General de la República, es necesario emitir un nuevo marco normativo que regule el Sistema Nacional de Atención de Denuncias y que comprenda los alcances de las normas antes citadas;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 32° de la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República:

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la Directiva N° 006-2011-CG/GSND “Sistema Nacional de Atención de Denuncias” que establece los criterios para el tratamiento de las denuncias presentadas ante el Sistema Nacional de Control, garantizando la protección al denunciante y el contenido de la denuncia, así como fomentando y facilitando el ejercicio del control social sobre presuntos hechos arbitrarios o ilegales en la administración pública.

**Artículo Segundo.-** Las disposiciones contenidas en la Directiva N° 006-2011-CG/GSND entrarán en vigencia a los sesenta (60) días hábiles a partir de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, fecha en la cual se dejará sin efecto la Directiva N° 08-2003-CG/DPC aprobada por Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG de 31 de diciembre de 2003.

**Artículo Tercero.-** Encargar a la Escuela Nacional de Control, en coordinación con la Gerencia Central del Sistema Nacional de Denuncias, la organización y dictado de la capacitación correspondiente

al personal del Sistema Nacional de Control, con el objeto de asegurar la mejor aplicación de lo dispuesto en la presente Resolución.

**Artículo Cuarto.-** Encargar a la Gerencia de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)) y en la página web de la Contraloría General de la República ([www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**FUAD KHOURY ZARZAR**  
**Contralor General de la República**

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA**

Vigencia: /07/2011  
Versión: 00



**DIRECTIVA**  
**Nº 006-2011-CG/GSND**  
**(Resolución de Contraloría Nº 184-2011-CG de 19 de julio de 2011 )**  
**“SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS”**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	Diana Sotelo Trinidad	Gerencia de Denuncias y Acciones Especiales		15/07/2011
Supervisado por :	Luis Hernández Mendoza	Gerente de Denuncias y Acciones Especiales		15/07/2011
Revisado por :	Gino Albán Peralta	Gerente Central del Sistema Nacional de Denuncias		15/07/2011
Aprobado por :	Fuad Khoury Zarzar	Contralor General		/07/2011

## DIRECTIVA N° 006-2011-CG/GSND

---

### “SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS”

---

#### 1. Finalidad

- 1.1 Establecer criterios uniformes para el tratamiento de las denuncias presentadas ante el Sistema Nacional de Control (en adelante SNC), a través de la Contraloría General de la República (en adelante CGR) y los Órganos de Control Institucional (en adelante OCI), protegiendo la identidad del denunciante y el contenido de la denuncia.
- 1.2 Fomentar y facilitar el ejercicio del control social sobre presuntos hechos arbitrarios o ilegales que afecten a la administración pública.

#### 2. Objetivo

Regular la adecuada atención de las denuncias presentadas ante el Sistema Nacional de Atención de Denuncias.

#### 3. Alcance

Las disposiciones de la presente Directiva son aplicables a:

- La ciudadanía en general, cuando asume la calidad de denunciante.
- Los funcionarios y servidores de la CGR, encargados del Sistema Nacional de Atención de Denuncias, a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de acuerdo a su competencia.
- Los titulares, funcionarios y servidores públicos de las entidades que se encuentren bajo el ámbito del SNC.
- Los Jefes de OCI, de acuerdo a lo establecido en la presente directiva.

#### 4. Base Legal

- Constitución Política del Perú, inciso 17° del Art. 2° y Art. 82°.
- Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y modificatorias.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29542 – Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- Decreto Supremo N° 038-2011-PCM – Reglamento de la Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM – Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su reglamento.
- Reglamento de los Órganos de Control Institucional.
- Reglamento de Organización y Funciones de la CGR.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Contraloría General.

#### 5. Disposiciones Generales

### 5.1 Sistema Nacional de Atención de Denuncias.-

Las denuncias que en concordancia con las leyes N<sup>os</sup> 27785 y 29542 se presenten ante la CGR y los OCI serán atendidas por el Sistema Nacional de Atención de Denuncias (en adelante SISNAD), a través de un proceso que comprende las etapas de recepción, admisión, organización del caso, programación, verificación y comunicación de resultados.

Dicho sistema está conformado por el conjunto de unidades orgánicas, normas, procesos y procedimientos del SNC establecidos para desarrollar el tratamiento de las denuncias presentadas ante la CGR y los OCI a nivel nacional.

El SISNAD se rige por los principios de control gubernamental señalados en el Artículo 9° de la Ley N° 27785, así como por los criterios siguientes:

- a) Cautela del adecuado servicio: Corresponde al SISNAD otorgar al ciudadano en el marco de sus funciones, la orientación y facilidades necesarias para tramitar la documentación correspondiente a esta labor de control y atender los requerimientos de información sobre el estado de su denuncia.
- b) Competencia: A través del SISNAD se atienden las denuncias constituidas por los actos u operaciones que revelen, por acción u omisión, hechos arbitrarios o ilegales que afecten los recursos y bienes del Estado en las entidades sujetas al SNC, en contravención a las disposiciones legales.

Es atribución del SISNAD tramitar las denuncias presentadas que se encuentren dentro de su ámbito de competencia y derivar aquellas cuyo trámite corresponda ser efectuado por otras instancias administrativas que por disposición legal expresa tengan competencia sobre la materia objeto de la denuncia.

- c) Interés Público: En el tratamiento de las denuncias presentadas ante el SISNAD prevalece el interés público sobre cualquier interés personal y directo.
- d) Focalización: En virtud del cual corresponde al SISNAD evaluar y verificar las denuncias que, encontrándose bajo la competencia de la CGR, se efectúen sobre hechos puntuales debidamente fundamentados.
- e) Carácter no excluyente: Por cuyo mérito la actuación del control gubernamental sobre los hechos materia de denuncia, no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que competa efectuar al denunciante en cautela de sus pretensiones o derechos.

### 5.2 Organización del Sistema Nacional de Atención de Denuncias.-

El SISNAD se organiza a nivel nacional y está integrado por los órganos siguientes:

- a) La Gerencia Central del Sistema Nacional de Atención de Denuncias, órgano encargado de conducir, coordinar y supervisar el SISNAD, a través de las unidades orgánicas que la conforman.

Le corresponde absolver las consultas e interpretar la normativa sobre la aplicación de la presente directiva; así como, proponer y aprobar las normas complementarias de esta labor de control, conforme a su competencia funcional.

- b) Los equipos desconcentrados en las Oficinas Regionales de Control, responsables del proceso de atención de denuncias ciudadanas en el ámbito de su competencia y las que le sean asignadas por la Gerencia Central del Sistema Nacional de Atención de Denuncias.
- c) Los Jefes de los OCI, encargados de recibir directamente la denuncia de acuerdo al ámbito de su competencia y de orientar al ciudadano que requiera acogerse a los alcances de la Ley N° 29542, debiendo derivar con inmediatez la denuncia a la CGR

para su trámite correspondiente, cautelando la reserva de la identidad del denunciante y el contenido de la denuncia.

Asimismo, cautelando el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la entidad, que por disposición legal expresa tenga competencia sobre la materia objeto de la denuncia, para la aplicación de lo señalado en la Ley N° 29542, en los artículos 4°, 10° y 11° de su reglamento y en la presente directiva.

- d) Otras unidades orgánicas de la CGR que de acuerdo a su especialidad les corresponda atender la denuncia.

### 5.3 **Materia y Requisitos de la Denuncia.-**

La denuncia es el ejercicio del derecho ciudadano, mediante el cual se formaliza la comunicación de presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurran en cualquier entidad pública, que contravengan las disposiciones legales vigentes y afecten o pongan en peligro la función o el servicio público. Su tramitación es gratuita, pudiendo solicitar en cualquier momento información sobre la etapa en que se encuentra la denuncia.

Toda denuncia que se formule al amparo del inciso n) artículo 22° de la Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, en concordancia con el artículo 4° de la Ley N° 29542 – Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal, deberá cumplir los requisitos siguientes:

- a) El nombre y apellido completo, domicilio y de ser el caso, número telefónico y correo electrónico del denunciante, adjuntando copia del respectivo documento de identidad. Cuando varios ciudadanos presenten una denuncia de manera conjunta, deberán nombrar un apoderado, un domicilio, número telefónico y correo electrónico, cuando corresponda.
- b) Que el contenido de la denuncia verse sobre presuntos hechos arbitrarios o ilegales de conformidad con lo establecido en las leyes N°s 27785 y 29542.
- c) Que los actos u operaciones materia de denuncia se encuentren expuestos 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.
- d) Que los actos u operaciones objeto de la denuncia no constituyan asuntos, o sean materia de controversia, sujetos a la competencia constitucional y/o legal de otros organismos del Estado, sin perjuicio de la autonomía funcional que corresponde al Sistema. Para fines de la presente directiva, se considera entre éstos a los hechos comprendidos en causas o investigaciones pendientes ante el Poder Judicial, Tribunal Constitucional u otras instituciones públicas competentes; procesos disciplinarios en curso; reclamaciones de carácter laboral; procedimientos administrativos de reclamos y quejas sobre costos de tramitación, por la deficiente atención de servicios públicos y/o transgresiones en los trámites de ejecución externa de la ciudadanía; así como los relativos a requerimientos o impugnaciones de proveedores que no fundamenten la existencia de perjuicio económico al Estado en procesos de contratación pública.
- e) Que incluya la individualización de los autores y, si fuere el caso, de quienes participaron en los hechos denunciados.
- f) Que contenga la suscripción del compromiso del denunciante a brindar información cuando sea requerido para cualquier aclaración o duda, de ser el caso.
- g) Lugar, fecha, firma y huella digital, de ser el caso.

Su incumplimiento dará lugar a la subsanación respectiva o al archivo de la denuncia, según corresponda.

#### 5.4 **Protección y beneficios al denunciante.-**

La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia se encuentran protegidos por el principio de reserva, en aplicación de lo dispuesto en el literal n) de los artículos 9° y 22° de la Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y el numeral 6) del artículo 17° del Decreto Supremo N° 043-2003-PCM – Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El personal de la CGR y los Jefes de OCI están prohibidos de revelar, todo dato o información relativa a la denuncia, que pueda causar daño, peligro o riesgos al denunciante, a las entidades o a su personal comprendido en los hechos denunciados o dificultar las tareas del SNC.

Para fines de otorgar las medidas de protección, apoyo y beneficios, así como continuar con el trámite que la CGR disponga en atención a lo establecido en los literales a), b) y c) del artículo 8° de la Ley N° 29542, la denuncia debe encontrarse calificada y el denunciante plenamente identificado.

La denuncia se considera calificada cuando es admitida, conforme lo señalado en el numeral 6.1.2 de la presente directiva, no concurren los supuestos excluyentes de beneficios establecidos en el artículo 6° de la Ley N° 29542 y aporten nuevos hechos o información relevante cuando corresponda.

La reserva de la identidad del denunciante se pierde cuando éste haga de conocimiento público su denuncia o decida no acogerse a este beneficio.

Sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, en los casos que se acredite que la denuncia fue interpuesta de manera maliciosa cesará la reserva de la misma.

### 6. **Disposiciones Específicas**

#### 6.1 **Etapas del Proceso.-**

El proceso de atención de denuncias se desarrolla a través de las etapas de recepción, admisión, organización del caso, programación, verificación y comunicación de resultados.

##### 6.1.1 **Recepción.-**

Presentada la denuncia, las unidades orgánicas responsables recibirán y registrarán la denuncia, reemplazando la identidad del denunciante por un código. El registro de las denuncias se realiza en un aplicativo informático, el mismo que emite un formato que contiene la información relativa a los requisitos de la denuncia y el compromiso de colaboración con el SNC por parte del ciudadano.

Toda denuncia es presentada por escrito a través de las modalidades siguientes:

- a) Presencial: Cuando el ciudadano presenta su denuncia en el módulo de atención personalizada de la CGR a nivel nacional o directamente ante el Jefe del OCI. En el caso que el ciudadano designe un representante, éste deberá acreditar su condición mediante poder especial con firma legalizada ante notario público.
- b) No Presencial: Mediante la presentación de un escrito vía correo postal ante la mesa de partes de la CGR a nivel nacional o el envío de correo electrónico a la dirección [denuncias@contraloria.gob.pe](mailto:denuncias@contraloria.gob.pe), adjuntando el formato que podrá ser descargado de la sección “Denuncias Ciudadanas” ubicada en el portal web de la CGR ([www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)).

Al corroborar su identidad, el SISNAD procede a solicitar al denunciante que suscriba, cuando corresponda, su compromiso de colaboración, confirmando

la autoría de su denuncia y la dirección postal o electrónica a la que se le remitirán las comunicaciones.

c) Otros medios que la CGR implemente.

Las denuncias remitidas por el Congreso de la República, el Poder Ejecutivo u otras entidades públicas, serán tramitadas conforme a la presente directiva en lo que corresponda; igualmente es aplicable respecto de los hechos conocidos a través de los medios de comunicación, que constituyan denuncia admisible.

#### 6.1.2 **Admisión.-**

Recibida la denuncia, el SISNAD determina el ámbito de competencia sobre los hechos denunciados, de acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 5.1 de la presente directiva.

Cuando los hechos denunciados sean de competencia de la CGR, el SISNAD revisa el cumplimiento de los requisitos de la denuncia exigidos en el numeral 5.3 de la presente directiva. En caso de incumplimiento de los requisitos exigidos, comunica dicha situación al denunciante otorgando un plazo no mayor de diez (10) días hábiles para la subsanación de los mismos, precisándole que de no cumplir con el requerimiento formulado, se archivará su denuncia. Tratándose de hechos contenidos en denuncias que no cumplen los requisitos exigidos en los literales a), f) y g) del numeral 5.3 y cuando a criterio de la CGR la información proporcionada cuente con fundamento, materialidad o interés público, podrán ser tramitadas de oficio.

Cuando los hechos materia de la denuncia no sean de competencia de la CGR, se comunicará esta situación al denunciante y se derivará la información proporcionada a la entidad competente según su mérito, cautelándose la confidencialidad de la misma.

Las entidades deben informar oportunamente a la CGR la calificación de la denuncia al amparo de la Ley N° 29542, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en los literales a), b) y c) del artículo 8° de la citada ley y el numeral 5.4 de este cuerpo normativo.

El SISNAD o la instancia administrativa de la entidad en su caso, luego de confirmar que la denuncia cumpla con los requisitos, la admite, califica y continúa el trámite correspondiente.

Si la denuncia es calificada, se comunica al denunciante dicho resultado, solicitando de ser el caso, que confirme la dirección postal o electrónica a la que se le remitirán las comunicaciones.

#### 6.1.3 **Organización del Caso.-**

Admitida la denuncia, se procederá con el análisis de los hechos, de acuerdo a su naturaleza, contenido, consistencia, coherencia, oportunidad, evidencias aportadas, antecedentes y recurrencia, con la finalidad de establecer su veracidad y si cuenta con sustento para su posterior verificación. Para tal fin, será facultad del SISNAD solicitar información complementaria a las entidades públicas o apersonarse con fines de recopilar información.

Tratándose de hechos que hayan sido objeto de denuncia previa, el SISNAD acumula la información en el caso correspondiente, comunicando lo pertinente al denunciante según su mérito.

Los hechos presuntamente irregulares que reúnan el mérito para su verificación, se organizarán de acuerdo a los criterios establecidos por el SISNAD, a efecto de su programación y verificación posterior. En caso contrario, el hecho se desestimaré y el resultado será comunicado al denunciante, culminando el proceso de atención.



Tratándose de denuncias sobre temas de amplitud, complejidad o especializados, cuyo análisis es competencia de otras unidades orgánicas de la CGR, el SISNAD las derivará para el trámite correspondiente.

**6.1.4 Programación.-**

Organizados los casos, el cronograma para su verificación tomará en cuenta, entre otros, los criterios de priorización siguientes: capacidad operativa disponible, relevancia social o económica en el entorno de su ejecución y condiciones de seguridad que permitan el desarrollo de la labor de control.

**6.1.5 Verificación.-**

Aprobada la programación, la comisión de control designada desarrolla la planificación y ejecución del trabajo de campo, utilizando los procedimientos y técnicas pertinentes para la verificación de los hechos presuntamente irregulares en las entidades correspondientes, orientada a contrastar la información recibida, determinando su veracidad y razonabilidad, emitiéndose oportunamente el resultado, con sujeción a la normativa de control gubernamental vigente.

**6.1.6 Comunicación de resultados.-**

Es la etapa en la que se pone en conocimiento de las instancias pertinentes los resultados de la verificación efectuada.

La comunicación al denunciante puede ser realizada en el transcurso de las diversas etapas de tratamiento de la denuncia. Dicha comunicación no está sujeta a recurso impugnativo por constituir un acto de administración interna.

**6.2 Actuación de la CGR en el otorgamiento de medidas de protección y beneficios.-**

Cuando la denuncia sea calificada conforme a lo establecido en el numeral 5.4, la CGR a solicitud de la parte interesada adoptará las acciones siguientes:

- a) En los casos previstos en los literales b) y c) del artículo 8° de la Ley N° 29542, la CGR a solicitud del denunciante o de la autoridad competente, informará en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, sobre la procedencia de la protección en mérito a la denuncia calificada y de corresponder, su relación con las acciones de personal adoptadas.
- b) En el caso previsto en el literal e) del artículo 8° de la Ley N° 29542, cuando la CGR tramite denuncias de su competencia, comunicará a la entidad respectiva el resultado de su evaluación sobre el grado de participación e importancia de la información proporcionada por el denunciante, para los fines pertinentes.

A fin de cautelar las medidas de protección y beneficios establecidos en los literales a), b) y c) del artículo 8° de la Ley N° 29542, la CGR adoptará las medidas necesarias de apoyo al denunciante ante las instancias y entidades correspondientes.

Están excluidos de las medidas de protección y beneficios, los denunciantes que sean autores de hechos arbitrarios o ilegales.

**6.3 Denuncia maliciosa.-**

El que denuncie un hecho arbitrario o ilegal a sabiendas que no se ha cometido, o el que simula pruebas o indicios de su comisión que puedan servir de motivo para un proceso de investigación administrativa, dará lugar a las responsabilidades legales correspondientes, para cuyo efecto la CGR promoverá la interposición de las acciones pertinentes.

Si el denunciante se encuentra dentro de los alcances de protección de la Ley N° 29542 y se comprueba que la denuncia fue interpuesta de manera maliciosa, la CGR sancionará al denunciante con una multa no mayor a cinco (5) Unidades Impositivas

Tributarias, debiendo tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 10° de la citada ley, su reglamento y la normativa que establezca la CGR.

## **7. Disposiciones Finales**

### **7.1 Vigencia de la Directiva.-**

Las disposiciones contenidas en la presente directiva entrarán en vigencia a los sesenta (60) días hábiles a partir de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

### **7.2 Acciones a cargo de los titulares de las entidades.-**

Los titulares de las entidades públicas dispondrán la implementación de los procedimientos y acciones necesarias que permitan el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley N° 29542, su reglamento y la presente directiva, debiendo informar a la CGR los resultados de las mismas.

Igualmente, los titulares de las entidades deberán informar oportunamente a la CGR sobre la calificación de las denuncias de su competencia que se tramiten al amparo de la Ley N° 29542.

## **8. Disposición Transitoria**

**Denuncias en Trámite.-** Las denuncias que a la entrada en vigencia de la presente directiva se encuentren en trámite ante la CGR y el SNC continuarán con su procedimiento específico previamente establecido para su atención hasta su conclusión.

\*\*\*\*\*