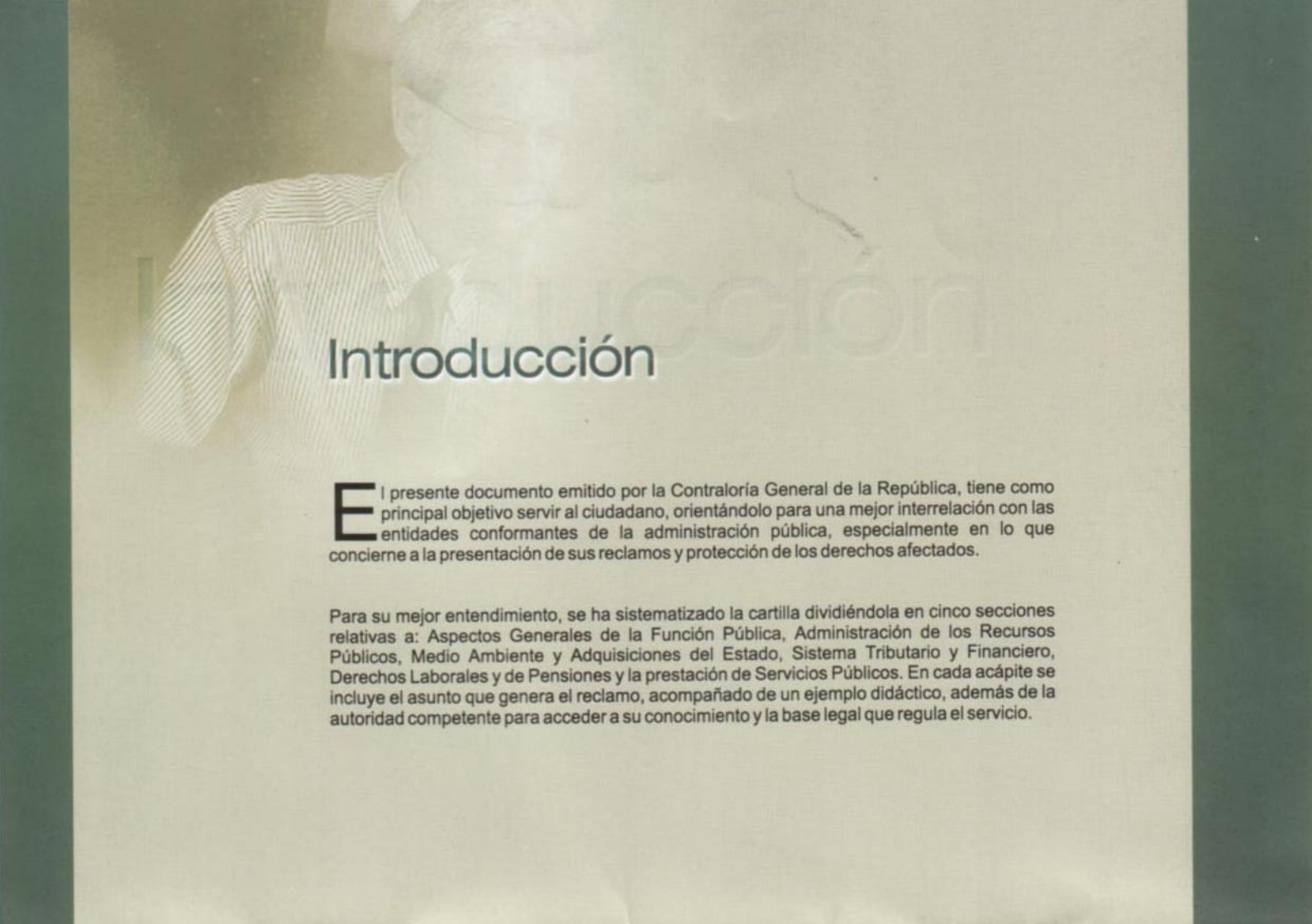




Cartilla de Orientación al Ciudadano



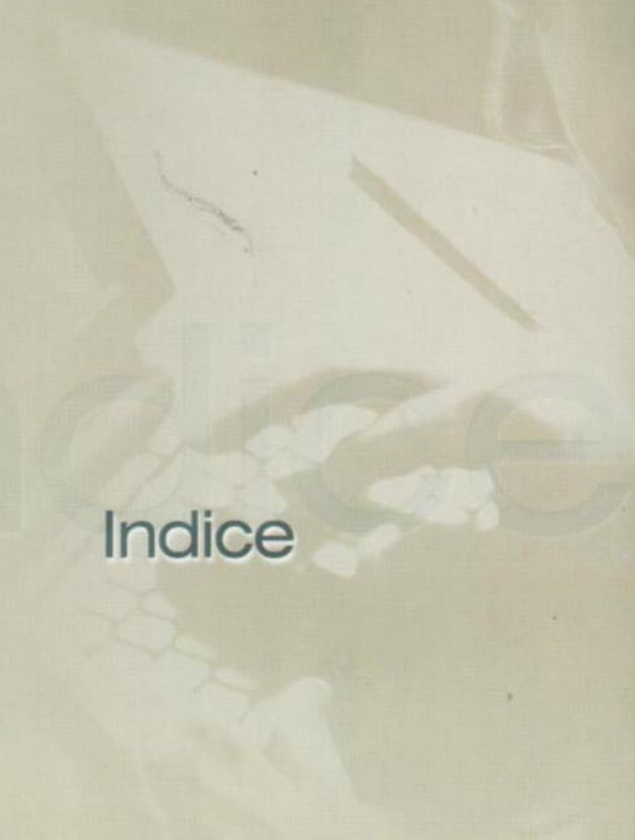
Servicio de Atención de Denuncias
Área de Participación Ciudadana



Introducción

El presente documento emitido por la Contraloría General de la República, tiene como principal objetivo servir al ciudadano, orientándolo para una mejor interrelación con las entidades conformantes de la administración pública, especialmente en lo que concierne a la presentación de sus reclamos y protección de los derechos afectados.

Para su mejor entendimiento, se ha sistematizado la cartilla dividiéndola en cinco secciones relativas a: Aspectos Generales de la Función Pública, Administración de los Recursos Públicos, Medio Ambiente y Adquisiciones del Estado, Sistema Tributario y Financiero, Derechos Laborales y de Pensiones y la prestación de Servicios Públicos. En cada acápite se incluye el asunto que genera el reclamo, acompañado de un ejemplo didáctico, además de la autoridad competente para acceder a su conocimiento y la base legal que regula el servicio.

- 
- I. Función Pública.
 - II. Recursos Públicos, Medio Ambiente
y Adquisiciones del Estado.
 - III. Tributos y Sistema Financiero.
 - IV. Derechos Laborales y Pensiones.
 - V. Servicios Públicos.

Indice

FUNCIÓN PÚBLICA

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias sobre manejo irregular de recursos públicos e incorrecto ejercicio de la función pública. Hechos presuntamente irregulares o ilegales en la administración de los bienes y recursos públicos, así como en la ejecución presupuestal de las entidades del sector público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorrecto ejercicio de la función pública • Incurrir en prohibiciones incompatibilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Denuncias y Sugerencias Ciudadanas. • Contraloría General de la República. 	<ul style="list-style-type: none"> • D. L. 26162 • R.C. 092-95-CG. 21/06/95
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias sobre corrupción del personal de la Policía Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconducta funcional del personal de la Policía Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina Moralización Institucional y Disciplinaria de las Fuerzas Policiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • D. Leg. 744 13/11/91 Art. 21° b)
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias, queja y/o reclamo por responsabilidad de magistrados del Poder Judicial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconducta funcional de magistrados y auxiliares jurisdiccionales en procesos judiciales, cobros indebidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Control Interno de la Magistratura OCMA Poder Judicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 26933 12.03.98 Art. 2° • D.S. 017-93-JUS 02.06.93. Art. 9, 105
<ul style="list-style-type: none"> • Queja contra ejercicio irregular de funciones de Fiscal. • Sanción a Fiscales del Ministerio Público por inconducta funcional 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio indebido de sus funciones por parte de Fiscales del Ministerio Público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediato Superior del Fiscal quejado. • Fiscalía Suprema de Control Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 26933 Art. 2 • D.Leg. 052 Art. 13°
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncia contra Fiscales Supremos Titulares o Provisionales del Ministerio Público 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconducta Funcional de Fiscales 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscal Supremo Titular ó Provisional menos antiguo de la Comisión Ejecutiva 	<ul style="list-style-type: none"> • R. 388-98-MP/CEMP 25/04/98. Art. 1°.

ASUNTO

EJEMPLO

AUTORIDAD COMPETENTE

BASE LEGAL

- 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 26520
08.08.95
Art. 9º

- Queja por Defecto de Tramitación en la administración pública

- Funcionarios o servidores públicos que incumplen plazos legales o defectos de tramitación.

- Superior Jerárquico del funcionario o servidor público quejado.

- D.S. 002-94-JUS
31.01.94
Art. 105, 106

- Declaración de vacancia de Alcaldes y Regidores y proclamación a candidatos que deben asumirlo por ley.

- Declaración de nulidad de las elecciones realizadas en uno o mas distritos electorales.

- Alcaldes y Regidores que incurren en causales de vacancia previstas en la Ley Orgánica de Municipalidades.

- Graves irregularidades, infracción a la Ley que hubiesen modificado el resultado de las elecciones.

- Jurado Nacional de Elecciones - JNE

- Ley 26486
21.06.95
Art. 5
Ley 23853
09.06.84
Art.26.
Ley 26864
14.10.97
Art. 36

RECURSOS PÚBLICOS, MEDIO AMBIENTE Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias sobre manejo irregular de recursos públicos e incorrecto ejercicio de la función pública. Hechos presuntamente irregulares o ilegales en la administración de los bienes y recursos públicos, así como en la ejecución presupuestal de las entidades del sector público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrevalorización de obras públicas • Manejo Irregular o Ilegal de Bienes y Recursos Públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Denuncias y Sugerencias Ciudadanas. • Contraloría General de la República. 	<ul style="list-style-type: none"> • D. L. 26162 • R.C. 092-95-CG. 21/06/95
<ul style="list-style-type: none"> • Control sobre Normas Presupuestales aplicables a empresas de Economía Mixta y Accionariado del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de normas presupuestales de Empresas de Economía Mixta y Accionariado del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE 	<ul style="list-style-type: none"> • L. 27170 09.09.99 • 2 DCTF .
<ul style="list-style-type: none"> • Recurso de Apelación sobre discrepancias entre postores o contratistas y entidades públicas. • Recurso de Revisión sobre discrepancias entre postores o contratistas y entidades públicas. • Sanciones a postores o contratistas y a expertos independientes de un Comité Especial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discrepancia de postores sobre aspectos anteriores al acto de presentación de propuestas; sobre el otorgamiento de la Buena Pro y la suscripción del contrato. • Discrepancia entre postores o contratistas y entidades públicas relacionadas a las contrataciones y adquisiciones del Estado. • Postores y contratistas ejecutan actos contrarios a las normas y principios que rigen las contrataciones y adquisiciones del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Máxima Autoridad Administrativa de la Entidad que convocó el Proceso. • Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado • CONSUCODE 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 26850 03.08.97 • D.S. 039-98-PCM 28.09.98. Arts. 121, 126, 177 y 178.

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión y evaluación de proyectos, programas y actividades con Cooperación Técnica Internacional y utilización de fondos contravalor. ● Registro de Organismos No Gubernamentales (ONG) receptoras de Cooperación Técnica Internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Control sobre recursos que administran las ONG ● Recursos provenientes de Cooperación Técnica Internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaría Ejecutiva de Cooperación Técnica Internacional SECTI-PCM 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley 27000 26.11.98. D.S. 005-93-PRES Art. 14 g) y 19°
<ul style="list-style-type: none"> ● Asuntos relacionados con la aplicación del Código del Medio Ambiente y los Recursos Naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Contaminación al medio ambiente. ● Depredación de los recursos naturales. ● Caza de especies en extinción. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ministerio del Sector respectivo ● G o b i e r n o s Regionales Gobiernos Locales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● D . L . . 7 5 7 13.11.91.Art. 50°
<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de la política nacional ambiental y de sus directivas, por parte de Gobiernos Centrales, Regionales y Locales. ● Última instancia administrativa para resolver impugnaciones contra actos administrativos relacionados al medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actos administrativos contrarios a las normas sobre medio ambiente y recursos naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Consejo Nacional del Medio Ambiente CONAM 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley 26410 22.12.94 Art. 4 f) y h).

TRIBUTOS Y SISTEMA FINANCIERO

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ● Reclamos de contribuyentes contra actos de administración tributaria provincial. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desacuerdo con imposición de multa o cobro de tributos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicio de Administración Tributaria - SAT 	<ul style="list-style-type: none"> ● Edicto 227-96-MLM 04.10.96 Art. 4.
<ul style="list-style-type: none"> ● Denuncias de hechos que constituyen infracción tributaria o delitos de defraudación de tributos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuyente evade pago de tributos ● Incumplimiento de normas tributarias 	<ul style="list-style-type: none"> ● Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT 	<ul style="list-style-type: none"> ● D.S. 059-98-EF 12.07.98. TUPA - SUNAT
<ul style="list-style-type: none"> ● Denuncias, quejas y reclamos sobre Empresas del Sistema Financiero. ● Información al público sobre la marcha de la Empresa del Sistema Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Empresas no se encuentran debidamente organizadas y administradas por el personal idóneo ● Incumplimiento de normas sobre límites individuales y globales ● Información deficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Superintendencia de Banca y Seguros - SBS 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley 26702 09.12-96 Arts. 361 y 347 R. N° 779- 98- SBS 23.08.98.

DERECHOS LABORALES Y PENSIONES

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> Denuncia, queja o reclamo por el incumplimiento de normas laborales del sector privado. 	<ul style="list-style-type: none"> Denuncia actos de hostilidad del Empleador, despido arbitrario. Incumplimiento por parte del empleador de normas laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Sub Dirección de Inspección, Higiene y Seguridad ocupacional Ministerio de Trabajo y Promoción Social. 	<ul style="list-style-type: none"> D.S.004-96-TR 11.06.96 Art. 5 b) R.M. 146-99-TR 07.10.99 Art. 5ª
<ul style="list-style-type: none"> Peticiones o Reclamos sobre Pensiones 	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento del Derecho al Pago de Pensiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Normalización Previsional -ONP 	<ul style="list-style-type: none"> D.Leg.817 23.04.96 Art. 4, Ley 26835 04.07.97. Art. 1º

SERVICIOS PÚBLICOS

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ● Disposiciones de la Administración Pública que impidan u obstaculizan el acceso o permanencia de los agentes económicos en el mercado. ● Competencia desleal en publicidad comercial que perjudiquen a consumidores, competidores o al orden público. ● Conductas que constituyen Abuso de Posición de Dominio en el Mercado y Practicas Restrictivas a la Libre Competencia. ● Violación de derechos fundamentales del consumidor y de las obligaciones de los proveedores. ● Cumplimiento de normas que corrigen y evitan distorsiones de competencia por la importación de productos a precios dumping o subsidiados. ● 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de excesiva documentación; cobro excesivo de tasas por servicios públicos; demora en resolver trámites y consultas. ● Incumplimiento de normas de publicidad; actos que creen confusión ,constituyan engaño o, induzcan a error al consumidor, denigren o desacrediten las actividades, productos o prestaciones del competidor en el mercado. ● Concertación de precios, producción ó comercialización.. ● Información inadecuada e insuficiente al consumidor; no otorgamiento de facturas; incumplimiento de normas de seguridad, calidad y rotulado del producto o servicio. ● Productores perjudicados o amenazados por la realización de importaciones a precios dumping o subsidiados ● Acreedores de empresas insolventes que ven perjudicados sus derechos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comisión de acceso al Mercado. ● Comisión de represión de la competencia desleal. ● Comisión de Libre Competencia. ● Comisión de Protección al Consumidor. ● Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsídios ● Comisión de Reestructuración Patrimonial. <p>INDECOPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● D . L e g . 8 0 7 Arts. 14, 50 ● D. Leg. 691 . ● D.S. 020- 94-ITINCI ● D. Leg. 709 Art. 3 ● D. Leg. 716 ● D.S. 133-91-EF ● Ley 27146 6 D.F. ● D.S. 014-99-ITINCI.
<ul style="list-style-type: none"> ● Reclamos e impugnaciones por usuarios contra Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPSS) ● Última instancia para resolver impugnaciones de usuarios por las prestaciones de servicio de saneamiento. ● Sanción a EPSS. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencia en la calidad de la prestación del servicio ó 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Entidades Prestadoras de Servicios Saneamiento - EPSS ● Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS 	<ul style="list-style-type: none"> ● R. 40-94-PRES/MI-SSS (29.12.94) L ● Ley 26284 (18.01.94) Art. 9º g) y f)

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ●Reclamos de usuarios contra las empresas prestadoras del servicio público de electricidad. ●Quejas en cualquier estado del procedimiento de reclamación. ●Fiscalización de compromisos de inversión (Privatización) ●Multas y sanciones por infracciones a normas de electricidad e hidrocarburos. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Cobro del servicio no se adecúa al consumo efectuado; instalación defectuosa del servicio. ●Estando en trámite la reclamación, el servicio eléctrico es interrumpido; paralización o incumplimiento de plazos establecidos en la tramitación. ●Supervisa compromiso de inversión en sectores de electricidad e hidrocarburos. ●Infracciones de las empresas prestadoras de servicio de electricidad a las normas de electricidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ●OSINERG 	<ul style="list-style-type: none"> ●D. L. 25844 19.11.92Art. 93 ●Directiva N 001-99-CS/CD 04.08.99 ●L. 26734 31.12.96 8 D.C. ●D.S. 005-97-EM 18.04.97. ●R.M. 176-99-EM/SG 23.04.99.
<ul style="list-style-type: none"> ●Reclamaciones e Impugnaciones por parte de usuarios 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Cobro excesivo, corte o retiro injustificado del servicio, inadecuado funcionamiento de la red. ●La empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones no emite su pronunciamiento dentro del plazo legal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL 	<ul style="list-style-type: none"> ●R. 032-97-CD/OSIPTEL. Art. 11, 23, 33, 43, 48 y 49. ●R. D. 36-97-PD/OSIPTEL Art. 16, 17.
<ul style="list-style-type: none"> ●Última instancia para controversias por facturación, cobro de servicios públicos de transporte, negligencia de la empresa concesionaria del servicio de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Cobro del servicio no se adecúa a las tarifas establecidas, ●Deficiencia en la calidad del servicio prestado ●Daños o pérdidas en perjuicio del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Consejo Directivo del OSITRAN 	<ul style="list-style-type: none"> ●D.S. 024-98-PCM Art. 11, 18.
<ul style="list-style-type: none"> ●Denuncias sobre la 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Manejo irregular de Fondos de la Asociación de Padres de Familia, Irregularidades en el desempeño del personal. ●Centros Educativos Públicos incumplen normas de educación, cobro de cuotas extraordinarias 	<ul style="list-style-type: none"> ●Asamblea General del APAFA ●Unidad de Servicios Educativos USE Ministerio de Educación 	<ul style="list-style-type: none"> ●D.S. 020-98-ED Art. 14. ●Ley 26549 Art. 17,13,16 ●R.M. 166-96- ED Art. 2 ●R.M. 692-98-ED

A S U N T O	EJEMPLO	AUTORIDAD COMPETENTE	BASE LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ●Instancia revisora de denuncias sobre gestión de docentes, personal administrativo y de servicio. ●Última instancia administrativa sobre resoluciones de Consejos Universitarios por desconocimiento de derechos de profesores y alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Denuncias de Universitarios contra profesores. y personal administrativo por asuntos académicos. ●Cobro excesivo de pensiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Consejo Universitario. ●Consejo Asuntos Contenciosos. ●Asamblea General de Rectores. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Ley 23733 09.12.83 Art. 32 j) y 95.
<ul style="list-style-type: none"> ● Sanción a prestadores del servicio turístico. Denuncias y quejas de turistas nacionales y extranjeros contra prestadores del servicio de turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Prestadores del servicio turístico incumplen normas sobre Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> ●Dirección Nacional de Turismo MITINCI ●INDECOPI 	<ul style="list-style-type: none"> ●R. M.082-96-ITINCI 07.05.96 ●Ley 26961 Art. 25°
<ul style="list-style-type: none"> ●Solución de controversias entre usuarios y empresas aseguradoras por la prestación del servicio de seguros. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Disconformidad con el servicio de seguros, incumplimiento del contrato por parte de la empresa aseguradora. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Defensoría del Asegurado -SBS. 	<ul style="list-style-type: none"> ●R.SBS. 0965-99 04.11.99
<ul style="list-style-type: none"> ●Control sobre establecimientos farmacéuticos. ●Control sobre Producción de Medicamentos y productos químicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incumplimiento de Normas Sanitarias en establecimientos Farmacéuticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - DIGEMID - Ministerio de Salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ●D. S. 002-92-SA. 20.08.92 Art.89 b) y 90 a) ●R.M. 121-97-SA/DM 21.02.97.
<ul style="list-style-type: none"> ●Reclamo de usuarios a entidades prestadoras de salud por incumplimiento del contrato, del plan de salud o por deficiencia en la calidad de atención. ●Queja de usuarios por incumplimiento de las entidades prestadoras de salud, en atención de reclamos. ●Sanción a entidades del servicio de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Actos contrarios a lo establecido en el contrato, en el plan de salud ó por servicio deficiente. ●Entidades prestadoras de salud incumplen con su reglamento de atención de reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> ●Entidades Prestadoras de Salud. ●Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud - SEPS. 	<ul style="list-style-type: none"> ●R. 022-98/SEPS 06.08.98 Art. 1 f), 6° y 7°

