

**GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

REPÚBLICA DEL PERÚ



**DIRECTIVA N° 004-2019-GRSM/ORA**

**“LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS  
CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA  
SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN”**



**MOYOBAMBA – PERÚ  
DICIEMBRE, 2019.**

**DIRECTIVA N° 004-2019-GRSM/ORA**

**"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN".**

**1. OBJETIVO**

Normar el servicio de atención de denuncias ciudadanas a cargo del Gobierno Regional San Martín; regulando el procedimiento para su formulación, presentación y tramitación, así como promoviendo la participación ciudadana para el mejor cumplimiento de las funciones de control gubernamental.

**2. FINALIDAD**

- Orientar la debida y oportuna formulación, tramite y evaluación de las denuncias que presente la ciudadanía en el aplicativo "Alerta San Martín" del Gobierno Regional San Martín.
- Fomentar y facilitar la participación ciudadana en el ejercicio de control social sobre la gestión pública y el correcto uso de todo recurso o bien del Estado, obteniendo con su contribución una fuente de información útil y confiable para el planeamiento y ejecución del control gubernamental.
- Fomentar y facilitar el derecho a formular denuncias ciudadanas sobre presuntos hechos arbitrarios o ilegales que afecten a la administración pública.

**3. ALCANCE**

Las disposiciones de la presente Directiva alcanzan a los funcionarios (as) y servidores (as) del Gobierno Regional San Martín, a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de conformidad con su competencia funcional.

Asimismo, su aplicación comprende a la ciudadanía en general, incluyendo a las funciones y servidores de las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, cuando asumen la calidad de denunciante.

**4. BASE LEGAL**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización y modificatorias.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus Leyes modificatorias, Leyes N° 27902, N° 28013, N° 28968 y N° 30482.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y sus modificatorias.
- Ley N° 28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.



- Ley N° 29542, Ley de Protección al Denunciante en el ámbito administrativo y de colaborador eficaz en el ámbito penal y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 038-2011-PCM.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y Modificatorias, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento General aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28611 - Ley General del Ambiente.
- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, creación del SINEFA, modificada por la ley N° 30011.
- Decreto Legislativo N° 1327, Decreto Legislativo que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- Decreto Supremo N° 010-2017-JUS "Aprueban Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327 que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe".
- Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- Decreto Supremo N° 046-2013-PCM, que aprueba la estrategia Anticorrupción del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo 092-2017-PCM, se aprueba la Política Nacional de Integridad y lucha contra la corrupción.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General".
- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto Supremo N° 042-2018-PCM, establece medidas para fortalecer la integridad y lucha contra la corrupción.
- Ordenanza Regional N° 023-2018-GRSM/CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional San Martín.
- Directiva N° 001-2014-GRSM/GRPyP-SGDI, "Normas y Procedimientos para la Formulación, Modificación y Aprobación de Directivas en el Gobierno Regional de San Martín".



## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. El moderador, es el encargado de recibir y derivar las denuncias ciudadanas presentadas en el aplicativo "Alerta San Martín", de acuerdo a su competencia.
- 5.2. La Oficina de Integridad Institucional o la que haga sus veces en el Gobierno Regional San Martín, son los encargados de recibir, evaluar, trasladar, coordinar, participar y conducir las denuncias sobre actos de corrupción que realicen los denunciantes.
- 5.3. La Secretaria Técnica, es la encargada de precalificar las presuntas faltas disciplinarias de la entidad.
- 5.4. La Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, es responsable de ejecutar las medidas de protección otorgado por la entidad, previa evaluación de su viabilidad operativa.
- 5.5. La Oficina de Seguridad y Defensa Nacional, es responsable de recibir y tramitar las denuncias presentadas en materia de seguridad ciudadana en la Región San Martín.



- 5.6. La Autoridad Regional Ambiental, es responsable de recibir y tramitar las denuncias presentadas en materia ambiental y desastres naturales en el ámbito de la Región San Martín, el cual deberá tener en cuenta los criterios de especialidad y relevancia que rige el ejercicio de la fiscalización ambiental.
- 5.7. Secretaria General, es la responsable de recibir y tramitar las denuncias en materia de aportes y sugerencias.

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

El moderador, tiene a su cargo recibir y derivar las denuncias ciudadanas, asimismo tomar las medidas de protección establecidas en el Decreto Legislativo N° 1327 y su Reglamento, según detalle:

- Recibir denuncias sobre actos de corrupción que presuntamente haya cometido el personal del Gobierno Regional San Martín, independientemente de su modalidad laboral o contractual con la entidad.
- Evaluar los hechos que sustentan las denuncias según su naturaleza, con elementos de convicción.
- Revisar si la denuncia califica como maliciosa y disponer las medidas conforme a lo establecido en la presente directiva.
- Trasladar, en caso corresponda la denuncia al sector de su competencia.

### 6.1. DEFINICIONES

- 6.1.1. **Aplicativo "Alerta San Martín":** Aplicativo desarrollado para dispositivos móviles con sistema operativo Android y iOS, así como también a través de la web del portal institucional, con la finalidad de presentar u formular denuncias ciudadanas.
- 6.1.2. **Moderador:** Abogado responsable y designado para la operatividad y manejo del aplicativo, con la finalidad de recibir y derivar las denuncias, según competencia.
- 6.1.3. **Denunciante:** Persona Natural o Jurídica nacional o extranjera que, en forma individual o colectiva, pone en conocimiento a la entidad, a través de sus órganos competentes, un acto de corrupción u otro.
- 6.1.4. **Denunciado:** Al que se le atribuye en la denuncia la comisión de un acto de corrupción u según naturaleza de la denuncia.
- 6.1.5. **Acto de Corrupción:** Conducta o hecho que da cuenta del abuso del poder público por parte de un/a funcionario/a o servidor/a que lo ostente, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.
- 6.1.6. **Denuncia Anticorrupción:** Aquella comunicación verbal, escrita o virtual, que da cuenta de un acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o penal. La atención de la denuncia constituye en sede administrativa un acto de administración interna. Su presentación en sede penal, no conlleva la participación de quien denuncia como parte procesal,



"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN"

salvo en lo relativo a la calificación o archivo de la denuncia, conforme a lo previsto en el artículo 334 del Código Procesal Penal, aprobado por el Decreto Legislativo 957.

- 6.1.7. **Denuncia ambiental:** Es la comunicación que efectúa un denunciante, respecto de los hechos que pueden constituir una posible infracción ambiental.
- 6.1.8. **Infracción ambiental:** Es el incumplimiento de las obligaciones contenidas en la normativa ambiental, los instrumentos de gestión ambiental, los compromisos ambientales asumidos en los contratos de concesión.
- 6.1.9. **Desastre Natural:** Hace referencia a las enormes pérdidas materiales y vidas humanas ocasionadas por eventos o fenómenos naturales, como terremotos, inundaciones, tsunamis, deslizamientos de tierra, entre otros.
- 6.1.10. **Georreferenciamiento:** Es la ubicación espacial del punto geográfico del impacto de los hechos denunciados y sus correspondientes datos georreferenciados.
- 6.1.11. **Seguridad ciudadana:** Es un derecho, un bien común que se articula mediante la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones públicas. Busca asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes.
- 6.1.12. **Denuncia de Mala Fe:** Constituyen denuncias de mala fe los siguientes supuestos:
- a. **Denuncia sobre hechos ya denunciados:** siempre que el denunciante, a sabiendas, interponga una denuncia ante la misma instancia sobre los mismos hechos y sujetos denunciados respecto de los cuales haya realizado una denuncia anterior o simultánea.
  - b. **Denuncia reiterada:** cuando el denunciante, a sabiendas, interponga ante la misma instancia una nueva denuncia sobre los mismos hechos y sujetos sobre los que ya se ha emitido una decisión firme.
  - c. **Denuncia carente de fundamento:** cuando se aleguen hechos contrarios a la realidad, a sabiendas de esta situación; o cuando no exista correspondencia entre lo que se imputa y los indicios o pruebas que lo sustentan.
  - d. **Denuncia falsa:** cuando la denuncia se realiza, a sabiendas de que los actos de corrupción denunciados no se han cometido o cuando se simulan pruebas o indicios de la comisión de un acto de corrupción.
  - e. **Medidas de protección:** Conjunto de medidas dispuestas por la autoridad administrativa competente, orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales o laborales de los denunciantes y testigos de actos de corrupción, en cuanto le fuere aplicable. Su aplicación dependerá de las circunstancias y condiciones de vulnerabilidad evaluadas por la autoridad competente.



"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN"

f. **Persona protegida:** Es el denunciante o testigo de un acto de corrupción al que se le ha concedido medidas de protección con la finalidad de garantizar el ejercicio de sus derechos personales o laborales.

**6.1.13. Medidas de Protección:** Conjunto de medidas dispuestas por la autoridad administrativa competente, orientadas a proteger el ejercicio de los hechos personales o laborales de los denunciados y testigos de actos de corrupción en cuanto le fuere aplicable. Su aplicación dependerá de las circunstancias y condiciones de vulnerabilidad evaluadas por la autoridad competente.

**6.1.14. Principio de Reserva:** Garantía absoluta reserva de la información relativa a la identidad del denunciante cuando este lo requiera.

**6.1.15. Tipos de actos de Corrupción:**

Existen diversos tipos de actos de corrupción, entre los cuales se menciona lo siguientes:

- a) **Colusión:** Es la asociación delictiva que realizan servidores/as o funcionarios/as civiles con contratistas, proveedores y arrendadores, con el propósito de obtener recursos y beneficios ilícitos, a través de concursos amañados o prescindiendo de su realización (adjudicaciones directas), a pesar de que así lo indique la ley o normatividad.
- b) **Extorsión:** Acto mediante el cual un/a servidor/a o funcionario/a civil, aprovechándose de su cargo y bajo amenaza, sutil o directa, obliga al usuario de un servicio público prestado por el Gobierno Regional San Martín a entregarle también, directa o indirectamente una recompensa.
- c) **Fraude:** Cualquier acto ilegal caracterizado por aprovechar la posición en el Gobierno Regional San Martín con el objeto de utilizar o aplicar indebidamente los recursos o activos de este, en forma deliberada para el enriquecimiento personal.
- d) **Peculado:** Apropiación ilegal de los Bienes del Gobierno Regional San Martín por parte del servidor/a o funcionario/a civil que lo administra.
- e) **Soborno:** Cuando una persona natural o jurídica, entrega directa o indirectamente a un/a servidor/a o funcionario/a civil, determinada cantidad de dinero o cualquier otro beneficio, con el propósito de que obtenga un beneficio personal o familia, o favorecer determinada causa u organización.

Son faltas de carácter disciplinario que, según su gravedad, pueden ser sancionadas con suspensión temporal o con destitución, previo proceso administrativo establecido en el artículo 85° de la Ley N° 30057.

Cualquier persona natural o jurídica, que tenga conocimiento de un presunto acto de corrupción, podrá denunciar el hecho a través de los medios previstos en la presente directiva.

La tramitación de denuncias de actos de corrupción, así como las solicitudes de medidas de protección para el denunciante se realizan sobre la base del principio de reserva, siendo que todos los actos y documentos del proceso producto de la denuncia tienen el carácter reservado y confidencial.



Las denuncias de mala fe son excluidas de las medidas de protección, sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa y/o penal a que hubiese lugar.

- 6.1.16. Evaluación:** Producido el registro, el contenido y documentación sustentatoria de la denuncia serán objeto de evaluación técnica y objetiva a fin de establecer su respectivo mérito y proceder, de acuerdo a ello, a su verificación pertinente u otorgarle el trámite que le corresponda en el ámbito interno o externo, según el caso. La sola recepción de la denuncia no obliga a darle curso investigatorio, el que estará supeditado al cumplimiento de esta Directiva

## 7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

El aplicativo "Alerta San Martín" es de alcance regional que presta el Gobierno Regional San Martín, para la atención y formulación de denuncias, el cual comprende la orientación a los denunciadores, el registro de denuncias y el seguimiento del trámite respectivo. Este servicio se brinda en forma virtual.

### 7.1. MEDIOS PARA LA FORMULACIÓN DE DENUNCIAS

El denunciante podrá formular su denuncia en forma virtual a través del aplicativo "Alerta San Martín" del Gobierno Regional San Martín brinde, la cual se efectúa a través de los siguientes enlaces:

- Para dispositivos móviles con sistema operativo Android y iOS, se ingresa a Play Store para descarga Aplicativo "Alerta San Martín"; según enlace: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.regionsanmartin.denuncia.denunciasanmartin&hl=es&rdid=pe.gob.regionsanmartin.denuncia.denunciasanmartin>
- En la Web del Portal Institucional: <https://alerta.regionsanmartin.gob.pe/#/>

### 7.2. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

La denuncia presentada ante la entidad debe contener como mínimo los siguientes requisitos:

- a. Nombre y apellido completo, domicilio y, de ser el caso, número telefónico y correo electrónico del denunciante, referenciado el respectivo número de documento nacional de identidad. Si la denuncia es presentada por persona jurídica, además de la razón social, deberá consignarse el número que la identifica en el Registro Único de Contribuyentes y los datos de quien la representa.
- b. Los actos materia de denuncia deben ser expuestos en forma detallada y coherente, incluyendo la identificación de los autores de los hechos denunciados, de conocerse. La denuncia podrá acompañarse de documentación, fotos, audios, videos, y otros, que le dé sustento.
- c. Manifestación del compromiso del denunciante para permanecer a disposición de la entidad, a fin de brindar las aclaraciones que hagan falta o proveer mayor información sobre las irregularidades motivo de la denuncia.



- d. Lugar y fecha.
- e. De no contar con documentación que acredite la comisión del acto de la denuncia, se indica la unidad o dependencia que cuente con la misma, a efectos de que se incorpore en el legajo de la denuncia.
- f. Tratándose de una denuncia anónima no es exigible el requisito señalado en el inciso a del numeral 7.2. de la presente directiva.
- g. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 116° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en caso de ser varios los administrados interesados en obtener el mismo acto administrativo sin intereses incompatible, pueden comparecer conjuntamente por medio de una sola denuncia, conformando un único expediente.

### 7.3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

El procedimiento de la denuncia tiene como mínimo las siguientes características:

7.3.1. La denuncia que se presente ante la entidad debe registrarse reemplazando la identidad del denunciante por un código cifrado. La entidad procede a revisar si la denuncia cumple con presentar el contenido señalado en el literal 7.2. Si no fuere así, se le solicita al denunciante que subsane la omisión. De no cumplirse con ello, la entidad asume que el denunciante ha desistido de su pedido y, con él, de cualquier eventual solicitud de medidas de protección; lo que genera el archivo de la solicitud. No obstante, la entidad podrá valorar la información proporcionada hasta ese momento y, de contar con fundamento, materialidad o interés para sí misma, debe trasladarla a las instancias competentes.

7.3.2. Si la denuncia contiene elementos suficientes de materialidad y fundamento que amerite el inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad, se corre traslado de la misma al titular de la Secretaría Técnica encargada de pre-calificar las presuntas faltas administrativas o quien ejerza dicha función, conforme a la normativa correspondiente.

7.3.3. Si los hechos materia de la denuncia versan sobre asuntos o controversias sujetas a la competencia de otros organismos del Estado, se le informa de ello al denunciante y se remite la documentación proporcionada a la entidad competente, cautelándose la confidencialidad de la misma.

**El procedimiento de la denuncia debe sujetarse, en los siguientes plazos:**

7.3.4. Recibida la denuncia, el moderador procederá a revisar a efectos de verificar que contenga los requisitos de admisibilidad, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

En caso, advierta que la denuncia se encuentre vinculada a las funciones y competencias del órgano de control institucional lo derivara en el día al órgano en mención.

7.3.5. Si la denuncia no cumple con los requisitos de admisibilidad, el moderador, cursara comunicación al denunciante, a efectos que subsane la omisión,





## "LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN"

otorgándole el plazo de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado el requerimiento de subsanación.

- 7.3.6. Si la denuncia cumple con todos los requisitos, el moderador tiene un plazo de quince (15) días hábiles para evaluar y decidir el otorgamiento de la medida de protección solicitada por el/la denunciante u otras de oficio.
- 7.3.7. El moderador, comunicara a el/la denunciante la decisión sobre el otorgamiento de las medidas de protección solicitadas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia con la solicitud de dichas medidas.
- 7.3.8. Posteriormente, los responsables según su competencia emitirán en un plazo mínimo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, el informe correspondiente, conteniendo los resultados de la precalificación, sustentando la procedencia o apertura del inicio del Procedimiento e identificando la posible sanción a aplicarse y al órgano instructor competente, sobre la base de la gravedad de los hechos o la fundamentación de su archivamiento.
- 7.3.9. Si los hechos, materia de la denuncia abarca asuntos o controversias sujetas a la competencia de otras entidades u organismos del estado, se le informa de ello a el/la denunciante y se remite la documentación proporcionada a la entidad denunciada, cautelándose la confidencialidad de la misma.



### 7.4. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

Todas las denuncias que reciba el Gobierno Regional San Martín, serán registradas en el aplicativo "Alerta San Martín".

- 7.4.1. El aplicativo, asignara automáticamente a la denuncia registrada un código cifrado el cual permitirá la identificación de la denuncia y de los actos posteriores que se emitan durante su tramitación.
- 7.4.2. El código antes mencionado será puesto en conocimiento del denunciante al correo electrónico consignado.



### 7.5. DEL SEGUIMIENTO DE LA DENUNCIA

7.5.1. A partir de la derivación o recepción de la denuncia, el área competente analizará el hecho denunciado y determinará si corresponde realizar alguna acción de evaluación para atender, monitoreos ambientales, entre otros. En caso considere pertinente realizar una acción de evaluación (monitoreos), se determinará una fecha aproximada en que se realizaría dicha actividad. En caso contrario, comunicará las razones que sustentan la no programación de la acción de evaluación.

7.5.2. Se evaluará el hecho denunciado y, determinará si ha realizado alguna supervisión previa relacionada con este hecho o si se trata de una ocurrencia nueva que no hubiera sido investigada. Dependiendo de ello, realizará las siguientes acciones:



- a) De verificarse la exacta congruencia del hecho denunciado (tiempo, lugar y modo) con una acción de supervisión realizada anteriormente, el área competente deberá informar sobre las acciones adoptadas vinculadas a los hechos denunciados.

En caso que el área competente no haya realizado una acción de supervisión regular, deberá evaluar los hechos denunciados. Por el contrario, si el área competente ha realizado una supervisión regular respecto de los hechos denunciados, los resultados de la supervisión efectuada deberán considerarse al momento de emitir pronunciamiento.

- b) De comprobarse que se trata de un hecho nuevo, el área competente evaluará la necesidad de realizar una supervisión especial teniendo en cuenta, entre otros criterios, la posible gravedad de la conducta y la programación de supervisiones existentes. En caso se considere pertinente realizar una supervisión. En caso contrario, se comunicará las razones que sustentan la no programación de la supervisión.

7.5.3. En ambos supuestos, el área competente deberá trasladar la información a la persona que haya formulado su denuncia con o sin reserva de su identidad, en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días, contado a partir de la recepción de la denuncia. Luego de remitir dicha comunicación, se deberá dar por atendida la denuncia y registrarla en el expediente/cuadernillo de denuncias.



## 7.6. CUADERNILLO DE LA DENUNCIA

7.6.1. Para cada área competente, se creará un expediente/cuadernillo electrónico para registrar la denuncia, con el rótulo y los datos de identificación y la atención brindada a cada denuncia y la comunicación al denunciante.

Los actuados del expediente/cuadernillo serán archivadas en orden correlativo e incluyendo la denuncias recibidas y soluciones alcanzadas.



## 7.7. GEORREFERENCIACIÓN DE LA DENUNCIA

Una vez registrada la denuncia en el aplicativo "Alerta San Martín" se procederá a ingresar en el Sistema de Información Geográfica, los datos georreferenciados del lugar de ocurrencia de los hechos denunciados. Para tal efecto, se analizará de forma conjunta todos los elementos proporcionados por el denunciante, así como otras fuentes de información que estén a su disposición.



## 7.8. DEBER DE INFORMAR

El moderador, deberá informar trimestralmente al titular del Gobierno Regional San Martín, el estado de denuncias según materia.

Sin perjuicio de lo señalado, el titular del Gobierno Regional San Martín, solicitará al moderador cuando lo considera conveniente, información sobre el estado de denuncias y/o las medidas de protección otorgadas.



## 7.9. DEL DEBER DE INFORMAR AL DENUNCIANTE

- 7.9.1. Toda información que reciba el área competente, deberá ser puesta en conocimiento del denunciante, en la medida en que no se incurra en las excepciones de acceso a la información pública previstas en los Artículos 15°, 15°-A, 15°-B, 16° y 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- 7.9.2. Dicha comunicación deberá ser efectuada en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contado a partir de la recepción de la información. Esta disposición no resulta aplicable para las denuncias anónimas.

## 7.10. DENUNCIA DE MALA FE

Cualquier persona o ciudadano natural, jurídica y/o servidor/a civil del Gobierno Regional San Martín, que realice una denuncia de mala fe, será excluido inmediatamente de las medidas de protección, sin perjuicio de las responsabilidades de naturaleza civil, administrativa y/o penal a que hubiera lugar.

Los denunciantes y testigos que denuncien actos de corrupción de mala fe, conforme a los supuestos establecidos en el inciso 6.1.13 de la presente directiva, son excluidos inmediatamente de las medidas de protección otorgadas, sin perjuicio de las responsabilidades de naturaleza civil, penal y administrativa a que hubiese lugar.

## 7.11. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A EL/LA DENUNCIANTE

La medida de protección a el/la denunciante puede ser solicitadas en el momento de realizar la denuncia.

Medidas de protección al denunciante, lo siguiente:

- 7.11.1. **Reserva de Identidad:** El denunciante tiene derecho a la reserva de su identidad, que será dispensada por la entidad, la cual le asigna un código numérico especial para procedimientos. La protección de la identidad puede mantenerse, incluso, con posterioridad a la culminación de los procesos de investigación y sanción de la falta contraria a la ética pública denunciada.
- 7.11.2. **Medidas de protección laboral:** Además de la reserva de la identidad, la autoridad administrativa competente puede otorgar las medidas de protección laboral necesaria y adecuada.
- 7.11.3. **Otras medidas de protección:** La denuncia presentada por un postor o contratista no puede perjudicar su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o su posición en la relación contractual establecida con la entidad. Tampoco puede perjudicarlo en futuros procesos en los que participe. Si la denuncia se dirige contra servidores civiles que tengan a su cargo el proceso de contratación en el que participa el denunciante, la entidad dispondrá, previa evaluación, su apartamiento del mismo, conforme a las condiciones establecidas en el Reglamento del presente Decreto Legislativo. La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.



## 7.12. DURACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

El otorgamiento de las medidas de protección se extiende mientras dure el peligro que las motiva, incluso con posterioridad a los procedimientos que conduzcan a la sanción de la falta. También podrán extenderse a personas distintas del denunciante, si las circunstancias del caso lo justifican.

## 7.13. EJECUCIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

7.13.1. Las medidas de protección que otorga la entidad son ejecutadas por la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, previa evaluación de su viabilidad operativa, salvo la referida a la reserva de la identidad.

7.13.2. Las actuaciones que realice el órgano instructor que investiga la denuncia que dé mérito al inicio de un procedimiento administrativo disciplinario, no deben incidir negativamente o perturbar el goce de las medidas de protección concedidas al denunciante.

## 7.14. SON OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROTEGIDAS

7.14.1. Las personas protegidas deben cumplir ciertas obligaciones orientadas a garantizar y salvaguardar del procedimiento administrativo iniciado como consecuencia de la denuncia presentada conforme a lo siguiente:

- a) Cooperar en las diligencias que sean necesarias, a convocatoria de la entidad, sin que ello ponga en riesgo la identidad protegida.
- b) Mantener un comportamiento adecuado que preserve la eficacia de las medidas de protección otorgadas, asegurando su propia integridad y seguridad.
- c) Salvaguardar la confidencialidad de las operaciones y condiciones que se den con las medidas de protección, incluso cuando cesen las mismas.

7.14.2. El incumplimiento de las obligaciones a las que está sujeto el denunciante, acarrea la suspensión de las medidas de protección otorgadas, sin perjuicio de las acciones de naturaleza civil, penal y/o administrativa a que hubiera lugar.

7.14.3. Los hechos de peligro o vulnerabilidad causados por conductas imprudentes atribuibles a las personas protegidas no son imputables a los servidores civiles involucrados en su otorgamiento y no generan ningún tipo de responsabilidad para estos.

## 7.15. INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL DENUNCIANTE

El incumplimiento de las obligaciones a las que está sujeto el/la denunciante, acarrea la suspensión de las medidas de protección otorgadas, sin perjuicio de las acciones de naturaleza administrativa u otras a que hubiera lugar.



## 8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 8.1. El moderador, en coordinación con la Oficina de Tecnología de Información implementara progresivamente el Aplicativo "Alerta San Martín" del Gobierno Regional San Martín, según disposiciones establecidas en la presente directiva.
- 8.2. El aplicativo "Alerta San Martín", envía alertas de emergencia a la central de monitoreo de seguridad ciudadana, este sistema integra ciudadanos, policías y serenazgo, como herramienta tecnológica que puede enviar varios tipos de alerta de emergencia presionando el botón de pánico emergencia rápida por geolocalización.
- 8.3. Los/as servidores/as civiles que intervengan en cualquier estado del trámite de las denuncias anticorrupción y aprobación de medidas de protección, se abstendrán de divulgar cualquier aspecto relacionado con estas, particularmente, en lo referido a la reserva de la identidad de la persona denunciante.
- 8.4. De conformidad con establecido en el Numeral 43.1 del Artículo 43° de la Ley N° 28611 - Ley General del Ambiente, el Gobierno Regional San Martín deberá remitir trimestralmente al MINAM un listado en el que se detalle las denuncias recibidas y los resultados obtenidos, con la finalidad de que a través del mencionado Sistema se difunda dicha información a la ciudadanía.

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Manual del Usuario.
- **Anexo 2:** Instructivo para denunciar actos de corrupción en los procesos de contratación.
- **Anexo 3:** Flujo de Procesos.





**San Martín**  
GOBIERNO REGIONAL

**INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO Y  
FORMULACIÓN DE DENUNCIAS**

**APLICATIVO  
“ALERTA SAN MARTÍN”**

Versión del Aplicativo 01.00.00  
De fecha 19 de diciembre del 2019



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Tecnologías de Información – OTI, del Gobierno Regional San Martín ha diseñado un aplicativo informativo denominado "Alerta San Martín", con la finalidad de fomentar y facilitar el derecho a formular denuncias ciudadanas sobre presuntos hechos arbitrarios o ilegales que afecten a la administración pública en general.

El aplicativo "Alerta San Martín", permite realizar denuncias ambientales, desastres naturales, actos de corrupción, seguridad ciudadana, aportes y sugerencias u otros, de acuerdo a las funciones establecidas.



### OBJETIVO

El presente instructivo, tiene como objetivo guiar al ciudadano y población en general en el uso, operatividad y ser una guía de los procedimientos que deben ser aplicados para el uso del Aplicativo "Alerta San Martín", de manera clara y precisa, que le permita las funciones desarrolladas en el mismo.





## “LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN”

A continuación se presenta un instructivo que le ayudará a conocer paso a paso cómo registrar una denuncia a través del Aplicativo “Alerta San Martín”. Se presentarán las pantallas principales y una breve explicación de lo que usted debe hacer para enviar virtualmente su denuncia en el ejercicio del derecho a la presentación de denuncias ambientales, desastres naturales, actos de corrupción, seguridad ciudadana, aportes y sugerencias u otros.

### DESCARGAR LA APLICACIÓN

El aplicativo “Alerta San Martín”, se encuentra disponible en Play Store para su descarga y uso, según el siguiente enlace:

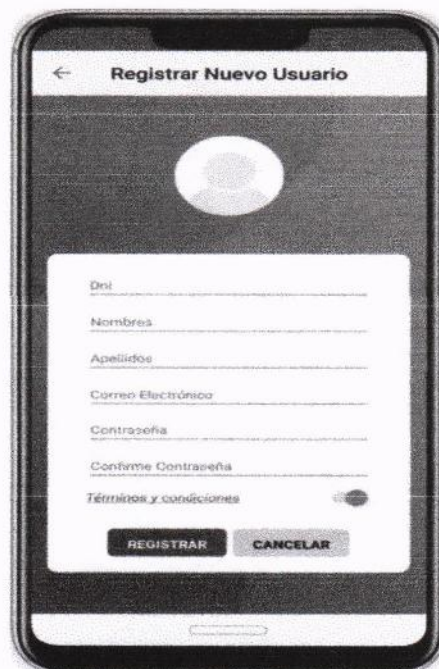
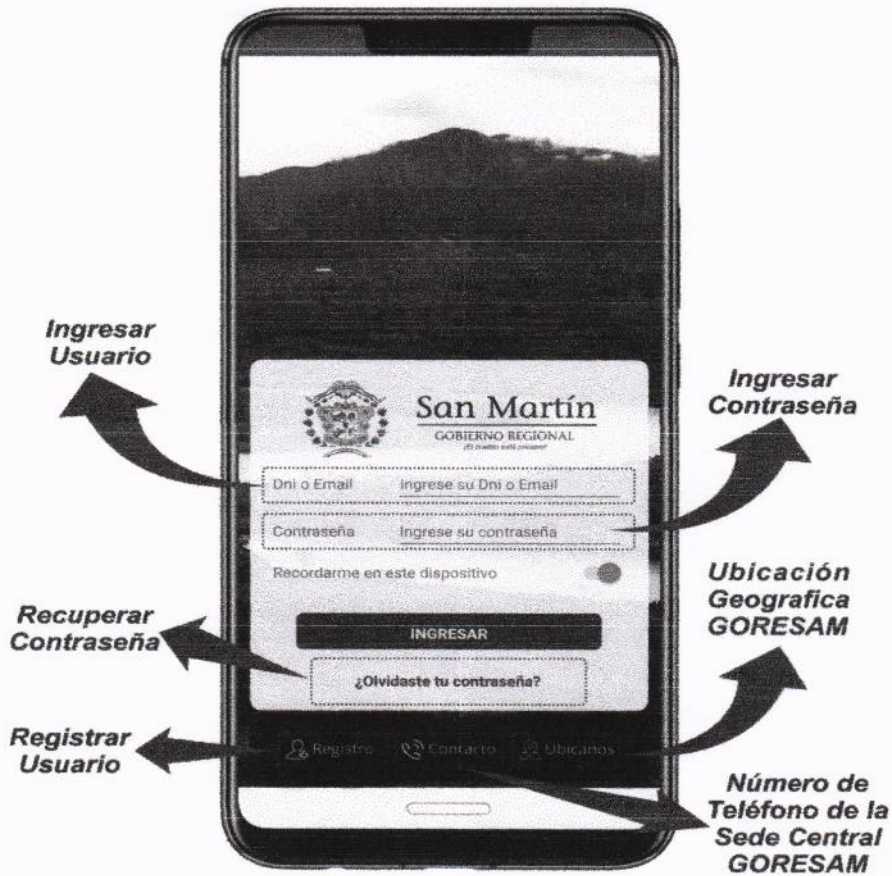
<https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.regionsanmartin.denuncia.denunciasanmartin&hl=es&rdid=pe.gob.regionsanmartin.denuncia.denunciasanmartin>

En la página principal usted encontrará dos secciones: “Instalar” y “Regístrate”, las cuales se explican a continuación:

1. **Instalar:** En esta sección, haciendo “clic” en el botón “Instalar” el aplicativo se instalara en la pantalla principal de su dispositivo móvil.



2. **Regístrate:** El ciudadano debe ingresar a la opción “Crear una cuenta”, registrando los siguientes datos obligatorios: Nombres y apellidos, número de documento nacional de identificación o carne de extranjería, correo electrónico y haber leído y aceptado los términos y condiciones.



El ciudadano debe crear una cuenta para poder acceder al aplicativo “Alerta San Martín”.

### VENTANA DE INICIO

Al ingresar al aplicativo “Alerta San Martín” por primera vez, encontrarás dos (2) opciones situado en la parte inferior de la pantalla principal:

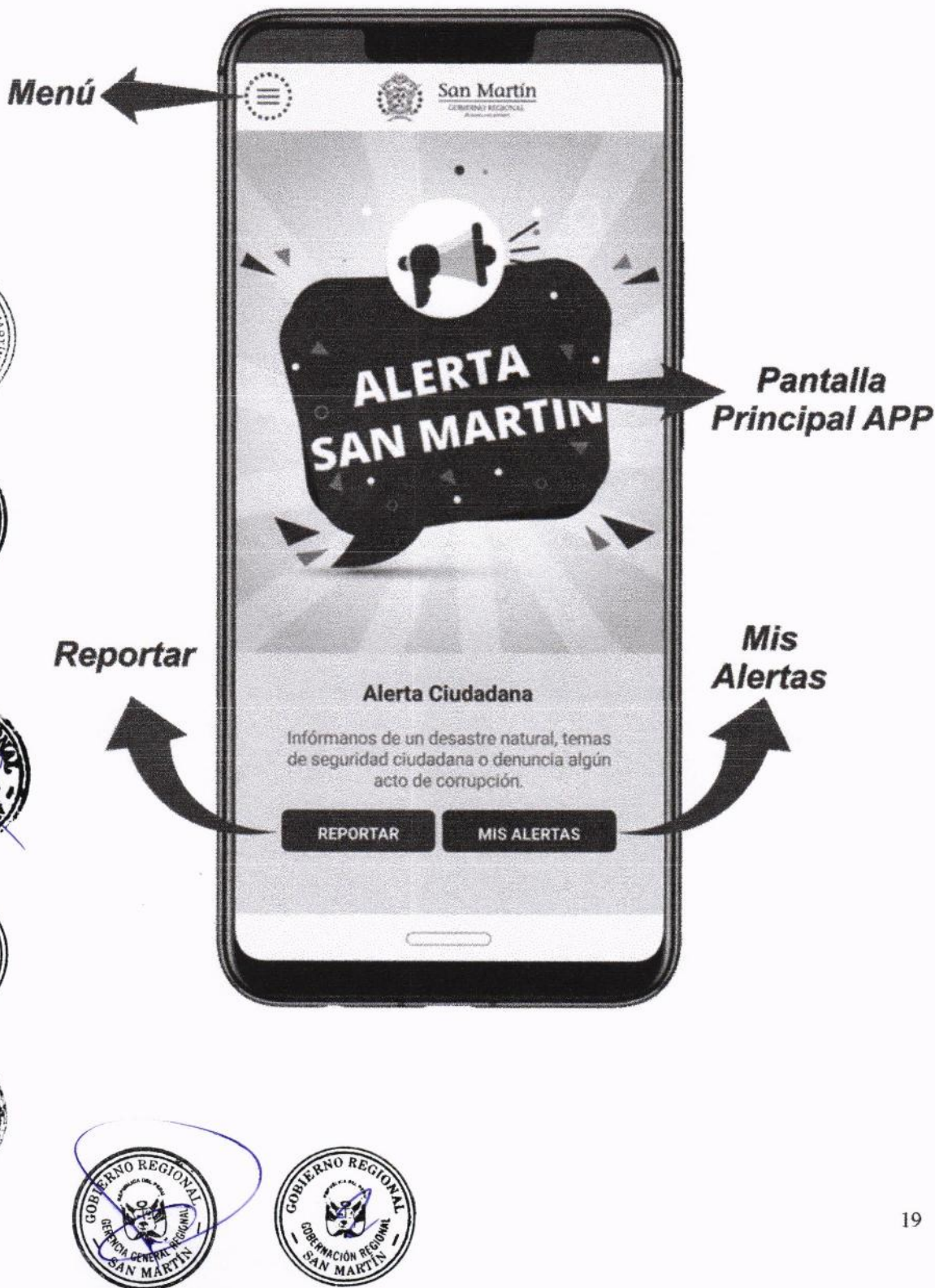
1. **Reportar:** En esta sección, haciendo “clic” el ciudadano podrá registrar la descripción o formulación de denuncia en cualquier materia.
2. **Mis Alertas:** En esta sección, haciendo “clic” el ciudadano podrá consultar el reporte o estado de denuncia registrada.



### VENTANA COMPROMISO

Es la primera ventana a la que accede el ciudadano que requiere registrar su denuncia, y en la cual debe decidir si acepta o no suscribir el compromiso de colaboración con la entidad, a fin de brindar mayor información cuando esta la solicite.

Asimismo, se podrá navegar a través de las opciones que forman parte del aplicativo “Alerta San Martín”, accediendo de esta manera a las múltiples funcionalidades del sistema.



**VENTANA REPORTAR**

Se presenta, las secciones que el ciudadano puede formular denuncia a fin de ser materia de investigación:



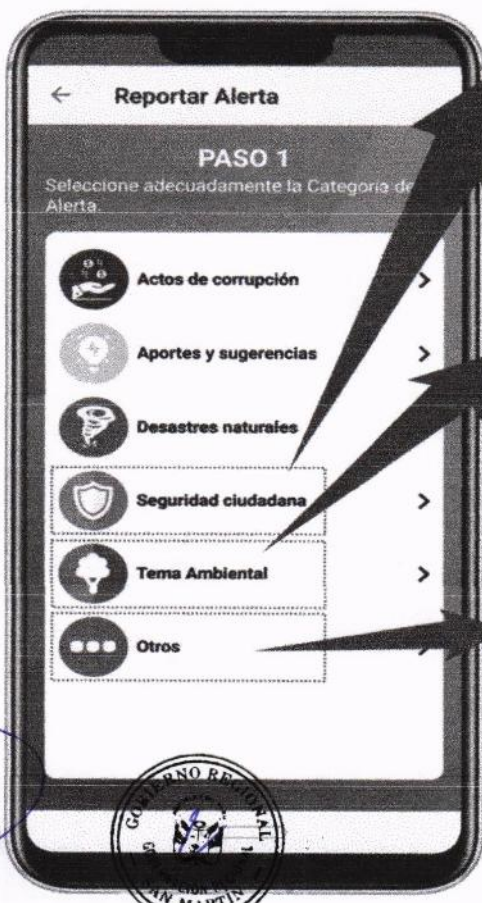
**ACTOS DE CORRUPCIÓN**

1. Soborno.
2. Peculado.
3. Tráfico de influencias.
4. Abuso de funciones.
5. Enriquecimiento oculto.
6. Obstrucción de justicia.
7. Colusión.
8. Uso ilegal de información.
9. Nepotismo.
10. Conspiración, etc.

**APORTES Y SUGERENCIAS**

**DESASTRES NATURALES**

1. Desastres hidrológicos.
2. Desastres meteorológicos.
3. Desastres geofísicos.
4. Desastres biológicos, etc.



**SEGURIDAD CIUDADANA**

1. Robo a mano armada.
2. Extorsión, secuestro.
3. Asesinato.
4. Tráfico ilícito de drogas.
5. Lavado de activos, etc.

**TEMA AMBIENTAL**

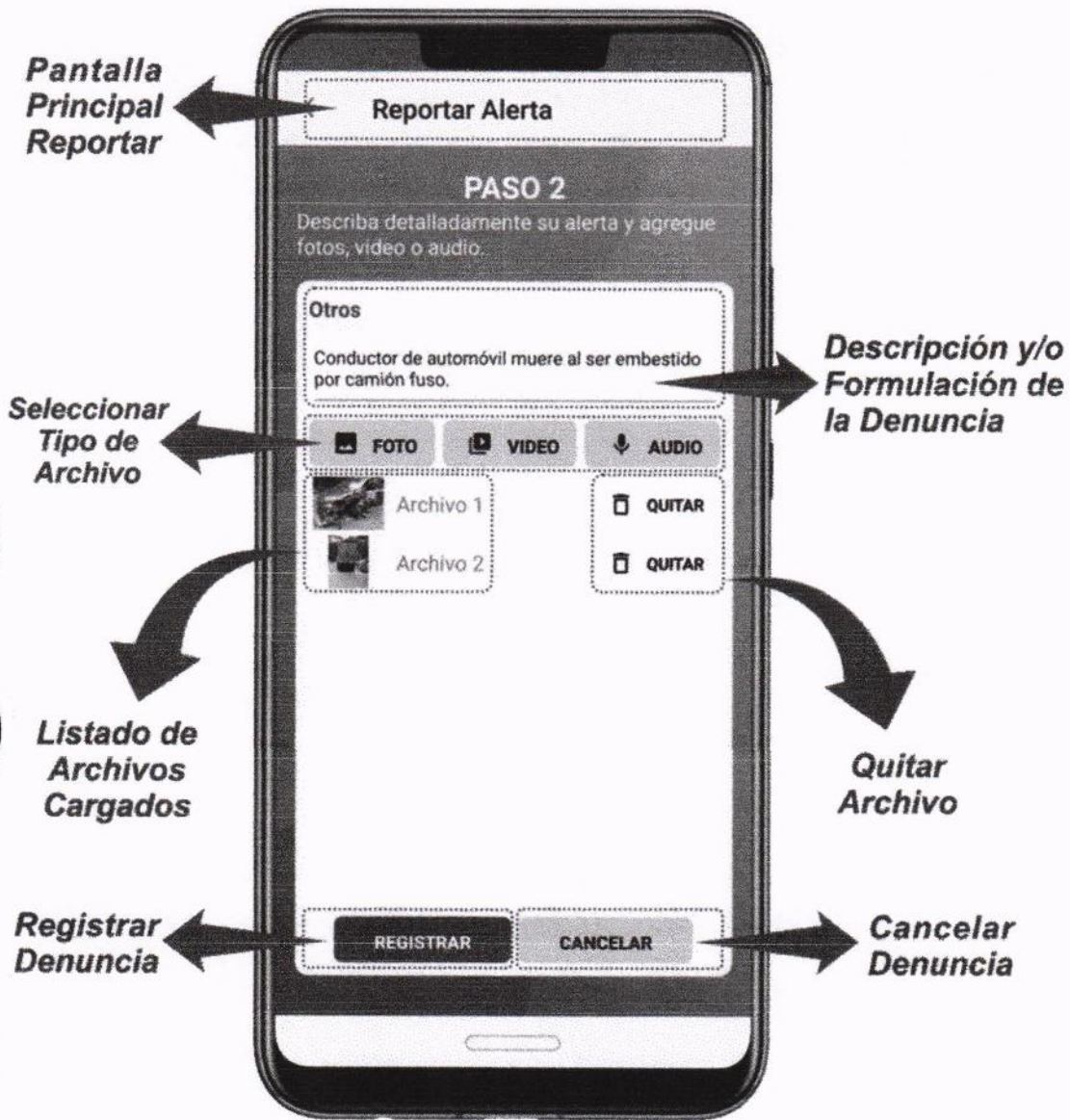
1. Aguas Servidas.
2. Reñenos Sanitarios.
3. Deforestación.
4. Ruidos de motos y mototaxis.

**OTROS**



**VENTANA DE HECHOS**

En esta ventana usted deberá registrar toda la información que considere relevante, respecto a los hechos que desea denunciar, adjuntando los medios probatorios o elementos de convicción que sustente el contenido de la denuncia.



A continuación se presentan algunas consideraciones respecto a esta ventana:

**1. Usted podrá registrar en esta ventana la siguiente información respecto a cada uno de los hechos a denunciar:**

- **Descripción del hecho:** Debe exponer el hecho denunciado en forma precisa, ordenada, detallada y coherente. Tenga en cuenta que usted puede usar hasta 1,000 caracteres para el registro de cada hecho.
  - ✓ **Posible norma trasgredida:** Puede indicar la norma trasgredida en caso la conozca.
  - ✓ **Posible efecto ocasionado:** Puede indicar la posible afectación a la función o al servicio público.

- **Fecha aproximada y lugar donde ocurrió el hecho:**

- ✓ “Desde” y “Hasta”, se debe considerar una fecha aproximada, no es necesario la fecha exacta. Si el hecho denunciado sigue ocurriendo actualmente se puede mencionar dicha situación en la opción “Información adicional”.
- ✓ Información adicional, debe registrar información que considere relevante referida a la fecha y lugar donde ocurrieron los hechos denunciados.

“Información adicional”, en este campo puede registrar cualquier información que usted considere relevante respecto de la fecha y lugar donde ocurrió el hecho.

- **Documentos de sustento:** Puede dar “clic” al botón “Añadir documento” en caso desee usted adjuntar archivos de sustento del hecho denunciado.

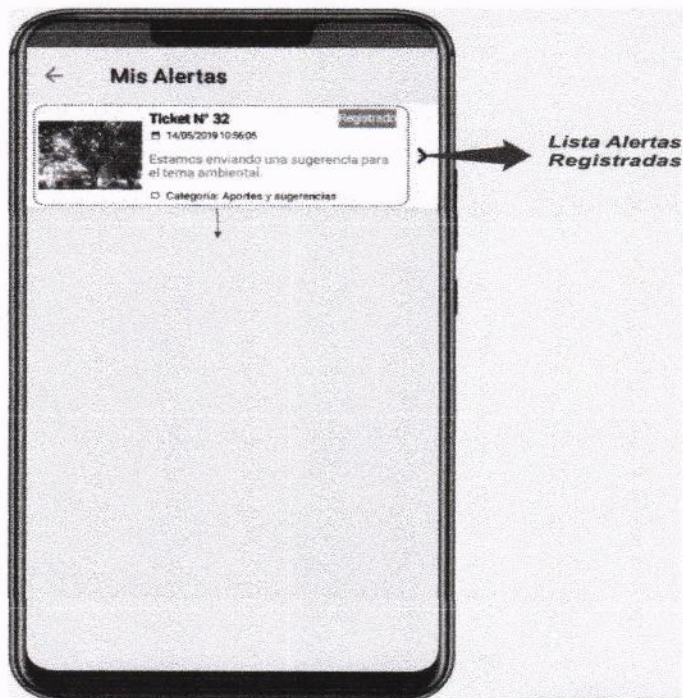
**2. Culminado el registro de los hechos denunciados y habiendo ingresado cada uno de los datos obligatorios por cada hecho, podrá realizar el envío virtual de su denuncia haciendo “clic” en el botón “Registrar”.**

**3. Recuerde:** Luego de enviar virtualmente su denuncia, debe recordar su Código de Registro, pues sólo podrá acceder a su registro a través de dicho código.



## VENTANA MIS ALERTAS

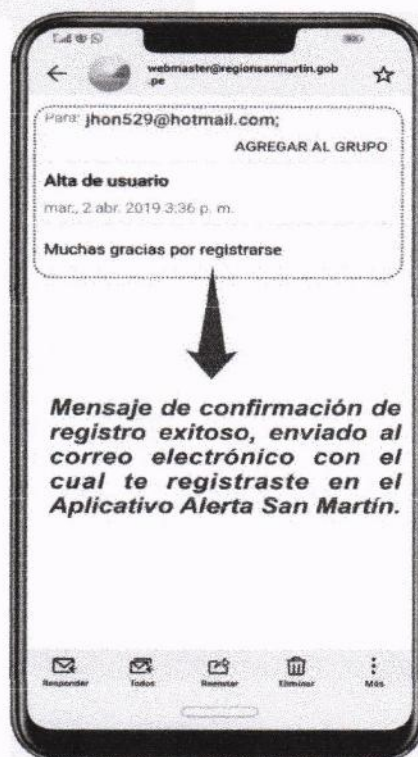
En esta sección, se establece el registro del hecho denunciado por el ciudadano donde se muestra la categoría, N° de Ticket, fecha y hora. Asimismo, mediante dicho código el denunciante podrá realizar el seguimiento y estado de denuncia.



## VENTANA DE NOTIFICACIONES

Una vez concluido el ingreso y envío de la denuncia por parte del ciudadano, esta será verificada y calificada. Luego de ser calificada la denuncia será derivada a la instancia de su competencia para su evaluación y trámite respectivo.

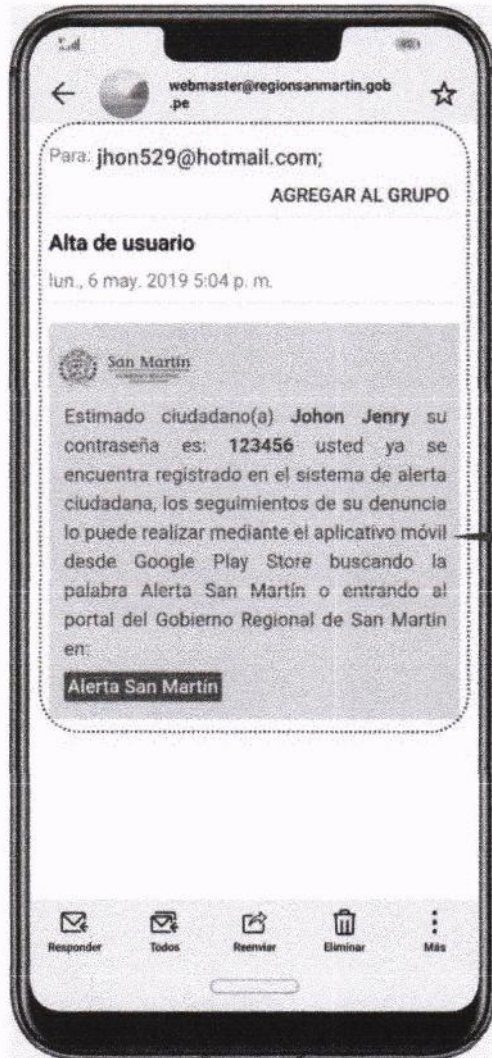
Asimismo, el ciudadano podrá visualizar mediante su código esta calificación. Para eso, deberá ingresar a la bandeja del denunciante haciendo uso del código de protección al denunciante que se le asignó cuando se registró para hacer su denuncia. El código es único por denuncia, si el denunciante registra más de una denuncia, tendrá un código distinto por cada una de ellas.





**Notificaciones al correo electrónico:**

Al momento de culminar con el registro para crear cuenta, el aplicativo enviara una notificación de confirmación al correo electrónico consignado, dando la bienvenida al usuario o ciudadano.



**Contraseña enviada a correo, registrado en aplicativo Alerta San Martín.**





**San Martín**

GOBIERNO REGIONAL

**INSTRUCTIVO PARA DENUNCIAR ACTOS  
DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE  
CONTRATACIÓN**

**APLICATIVO  
“ALERTA SAN MARTÍN”**



A continuación se presenta un instructivo que le ayudará a conocer como denunciar actos de corrupción en los procesos de contratación en las entidades públicas, con el objetivo de promover la ética en el ejercicio de la función pública. Si conoces de algún acto de corrupción cometido por algún (a) funcionario (a) o servidor (a) Público de cualquier entidad pública. Denuncia según el siguiente ejemplo:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, el expediente técnico o términos de referencia para favorecer indebidamente a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente pasos requeridos por ley.
4. Permisibilidad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a ex funcionarios, de quienes se sabe están incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su integridad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que los entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y mantenimiento de equipos y tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.





**San Martín**

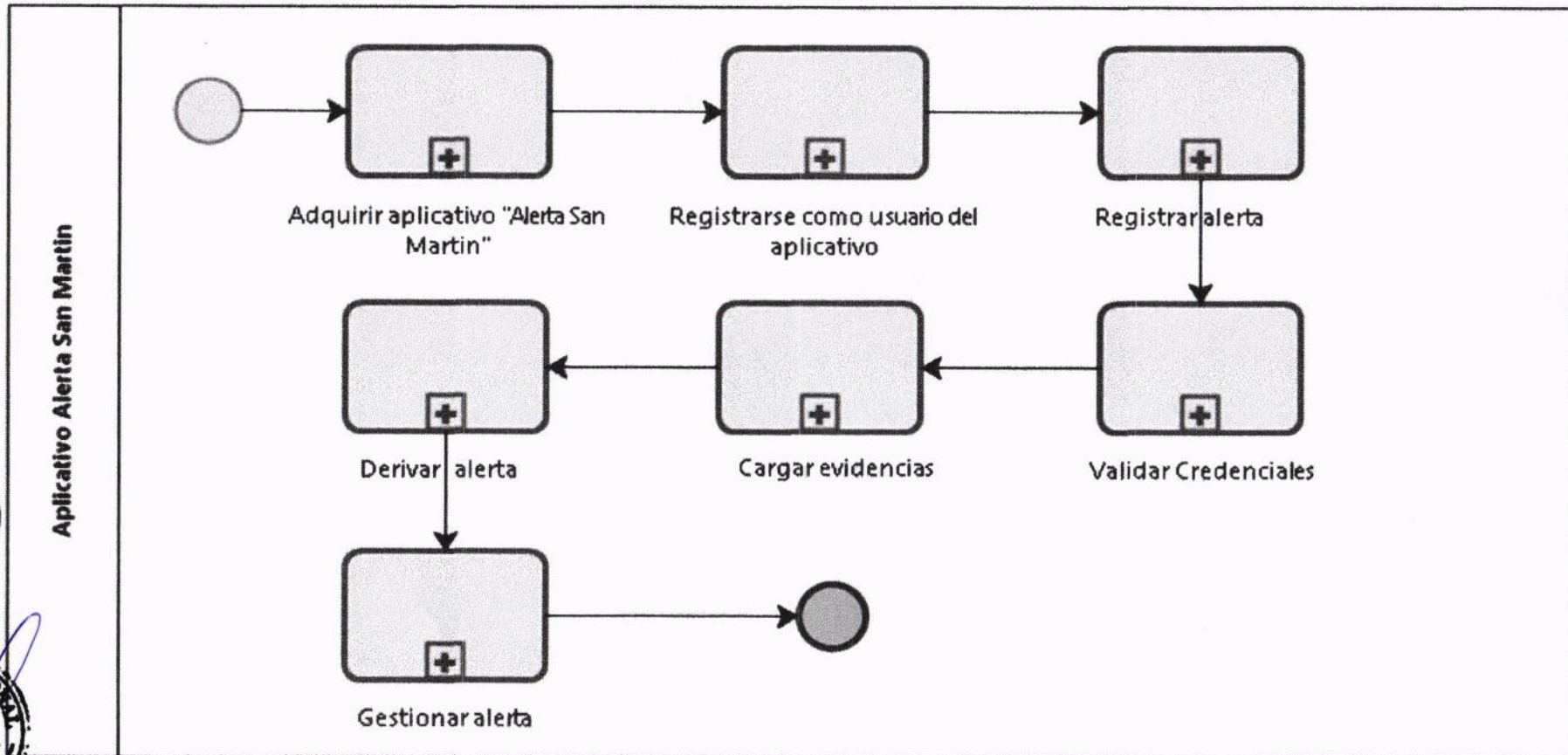
GOBIERNO REGIONAL

## **FLUJO DE PROCESOS**

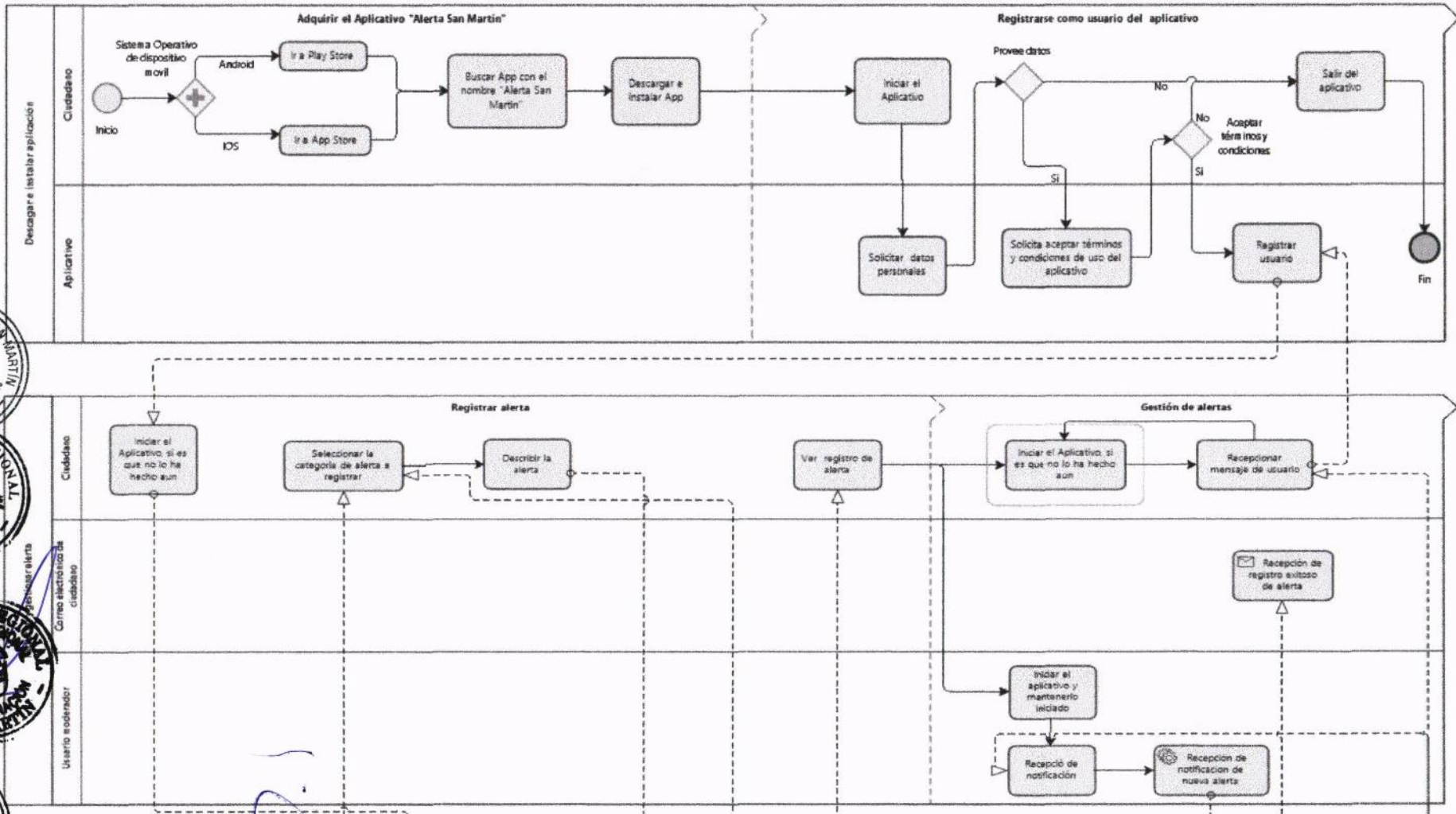
### **APLICATIVO "ALERTA SAN MARTÍN"**



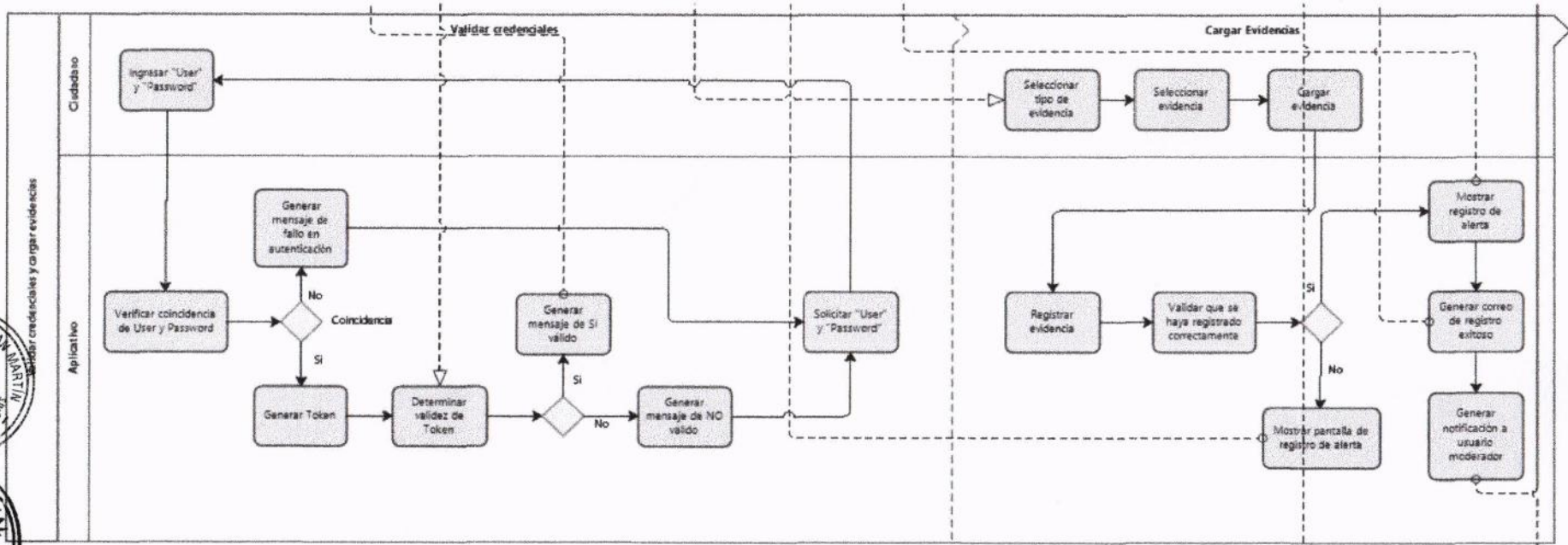
**Elaboración y representación del mapa de procesos del aplicativo "Alerta San Martín"**



**"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN"**



**"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS  
 PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL  
 GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN"**



**"LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS PRESENTADAS EN EL APLICATIVO ALERTA SAN MARTIN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN"**

