

## NORMA QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL WEB "IDENTICOLE" Y DE SU PLATAFORMA INTERNA DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

### 1. FINALIDAD

Establecer las disposiciones que regulan el funcionamiento del Portal Web "Identicole" y de su Plataforma Interna de gestión de consultas y reclamos, como una herramienta tecnológica integral del Ministerio de Educación puesta a disposición de la comunidad educativa para lograr la universalización, calidad y equidad en la educación.

### 2. OBJETIVOS

- 2.1. Establecer las acciones que se pueden realizar a través del Portal Web "Identicole" y el tipo de información que dicho portal pone a disposición de la comunidad educativa.
- 2.2. Favorecer la oportuna respuesta a las consultas y los reclamos que los usuarios realizan en el Portal Web "Identicole", a través de la regulación de los plazos y las responsabilidades de las Unidades de Gestión Educativa Local, de las Direcciones Regionales de Educación o de las que hagan sus veces, y del Ministerio de Educación.
- 2.3. Definir las disposiciones específicas aplicables al funcionamiento del Portal Web "Identicole" y de su Plataforma Interna de gestión de consultas y reclamos.

### 3. ALCANCE

- 3.1. Comunidad Educativa.
- 3.2. Instituciones educativas públicas y privadas de la Educación Básica Regular.
- 3.3. Programas no escolarizados de Educación Inicial (públicos y privados) de la Educación Básica Regular.
- 3.4. Unidades de Gestión Educativa Local.
- 3.5. Direcciones Regionales de Educación o las que hagan sus veces.
- 3.6. Ministerio de Educación.

### 4. BASE NORMATIVA

- 4.1. Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
- 4.2. Ley N° 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados.
- 4.3. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- 4.4. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 4.5. Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación.
- 4.6. Decreto Supremo N° 004-98-ED, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares.
- 4.7. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 4.8. Decreto Supremo N° 009-2006-ED, que aprueba el Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva.
- 4.9. Decreto Supremo N° 011-2012-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación.



- 4.10. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de datos personales.
- 4.11. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
- 4.12. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.13. Decreto Supremo N° 050-2018-PCM, que aprueba la definición de Seguridad Digital en el Ámbito Nacional.
- 4.14. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 4.15. Resolución Ministerial N° 732-2017-MINEDU, que crea el Modelo de Servicio Educativo Secundaria con Residencia Estudiantil en el ámbito rural.
- 4.16. Resolución Ministerial N° 518-2018-MINEDU, que crea el Modelo de Servicio Educativo Secundaria en Alternancia.
- 4.17. Resolución de Secretaría General N° 938-2015-MINEDU, que aprueba los "Lineamientos para la Gestión Educativa Descentralizada".
- 4.18. Resolución de Secretaría General N° 096-2017-MINEDU, que aprueba la Norma Técnica denominada "Norma que Crea y Regula el Funcionamiento del Registro de Instituciones Educativas (RIE)".
- 4.19. Resolución de Secretaría General N° 040-2016-MINEDU, Lineamientos que regulan las formas de atención diversificada en el nivel de educación secundaria de la educación básica regular en el ámbito rural.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 Abreviaturas:

- 5.1.1 IE: institución educativa (pública o privada).
- 5.1.2 II.EE.: instituciones educativas (públicas y/o privadas).
- 5.1.3 INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
- 5.1.4 DIGC: Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar.
- 5.1.5 DRE: Dirección Regional de Educación o la que haga sus veces.
- 5.1.6 MINEDU: Ministerio de Educación.
- 5.1.7 OACIGED: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- 5.1.8 OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- 5.1.9 PRONOEI: Programa no escolarizado de Educación Inicial.
- 5.1.10 RIE: Registro de Instituciones Educativas.
- 5.1.11 UGEL: Unidad de Gestión Educativa Local.

### 5.2 Glosario de términos:

Para la aplicación de la presente norma, se definen los siguientes términos:

- a) **Consulta:** pedido de información efectuado por el usuario del Portal Web "Identicole", a través del formulario disponible en dicho portal, con el objeto de obtener una orientación por parte de la UGEL, sobre aspectos relacionados con la prestación de servicios educativos y que no califica como un reclamo.



- b) **Datos personales:** toda información sobre una persona natural que la identifica o hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. El ingreso de datos personales se concreta en la oportunidad que el usuario formula una consulta o un reclamo en el Portal Web "Identicole".
- c) **Formulario:** documento digital con campos de información para completar por el usuario del Portal Web "Identicole", mediante el cual se concreta la presentación de un reporte de un establecimiento no autorizado para prestar uno o más servicios educativos, un reclamo o una consulta. Las UGEL y las DRE, en el marco de sus competencias, reciben dicho documento en la Plataforma Interna "Identicole".
- d) **Especialista Identicole:** En el caso de la UGEL, es el personal encargado de brindar respuesta a las consultas y los reclamos que se reciben en la Plataforma Interna "Identicole". En el caso de la DRE, es el personal a cargo de efectuar el seguimiento a la atención de las consultas y los reclamos recibidos por las UGEL de su ámbito de competencia territorial. Sus responsabilidades se establecen en el acápite 8 de la presente norma.
- e) **Institución educativa:** como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. Puede ser pública o privada y se encuentra a cargo de un director. Es autorizada o creada por la autoridad competente del sector Educación, para brindar uno o más servicios educativos, en uno o más establecimientos educativos y con la potestad de emitir los certificados correspondientes por los servicios educativos que ofrece.
- f) **Portal "SiseVe":** es una aplicación virtual, a través de la cual se pueden reportar situaciones de violencia contra estudiantes en el entorno escolar.
- g) **Reclamo:** disconformidad formulada de forma individual o colectiva, a través del formulario disponible en el Portal Web "Identicole", relacionada con la gestión, implementación y pertinencia de la prestación de servicios educativos. Puede dar lugar a la detección de posibles infracciones a la normativa del sector Educación; así como, a las normas de protección y defensa del consumidor o de represión de la competencia desleal mediante la actividad publicitaria u otras normas del ordenamiento jurídico vigentes, en cuyo caso el referido reclamo será canalizado al INDECOPI, a la Defensoría del Pueblo, al Ministerio Público, a la Policía Nacional del Perú, a la municipalidad distrital, u otra autoridad competente para su conocimiento y/o atención, según corresponda de acuerdo con el asunto materia de controversia.
- h) **Reporte de un establecimiento no autorizado:** comunicación efectuada por un usuario en la que se informa que un establecimiento brinda uno o más servicios educativos, presuntamente, sin contar con la autorización sectorial correspondiente. Para los fines de la presente norma, el reporte de un establecimiento no autorizado constituye un tipo de reclamo.
- i) **Reporte de violencia escolar:** comunicación efectuada por un usuario, referida a la presunta comisión de actos de violencia contra estudiantes en el entorno escolar. El formulario de este reporte se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe). El Portal Web "Identicole"



incluye un enlace web a través del cual se puede acceder a la referida dirección electrónica para completar dicho reporte.

- j) **Servicio educativo:** es un conjunto de actividades educativas y de gestión diseñadas y organizadas para lograr un objetivo predeterminado de aprendizaje o para llevar a cabo determinadas tareas educativas, a lo largo de un período de tiempo, su conclusión satisfactoria se reconoce mediante una certificación. De acuerdo con el contenido disponible en el Portal Web "Identicole" y para los efectos de la presente norma, en dicha herramienta tecnológica se muestra información sobre los servicios educativos de Educación Básica Regular, en sus niveles de inicial, primaria y secundaria, prestados por las II. EE (públicas y privadas) y los PRONOEI.
- k) **Usuario:** toda persona que accede y utiliza los servicios de información del Portal Web "Identicole". Ello incluye a las personas, naturales o jurídicas, que registren sus datos personales a través de cualquiera de los formularios disponibles en el Portal Web "Identicole", pudiendo encontrarse relacionadas con los estudiantes de la siguiente manera: madre o padre de familia, apoderado legal o tutor legal, familiar, docente, personal administrativo u otro.
- l) **Violencia contra estudiantes en el entorno escolar:** todo acto o conducta violenta contra una niña, un niño o un adolescente que ocurre dentro de la IE, en sus inmediaciones o en el trayecto entre esta y el hogar, en el que los involucrados pertenecen a una IE, independientemente de si pertenecen o no a la misma.

### 5.3 Del Portal Web "Identicole" y su operatividad:

5.3.1 El Portal Web "Identicole" es una herramienta tecnológica alojada en la dirección electrónica <http://identicole.minedu.gob.pe>, que permite a los usuarios, las siguientes acciones:

5.3.1.1 Acceder a información precisa, confiable, gratuita y oportuna sobre lo siguiente:

- El código modular de las II.EE y los PRONOEI.
- El código de local de las II.EE.
- El tipo de gestión de las II.EE.
- Los servicios educativos que las II.EE y los PRONOEI brindan (por nivel, turno, forma de atención, modelo, etc., según corresponda).
- La UGEL a la cual se encuentran adscritas las II.EE y los PRONOEI.

Se puede acceder a dicha información por nombre de la II.EE o del PRONOEI, o por su ubicación geográfica.

5.3.1.2 Reportar a una IE o un establecimiento que no cuenta con las autorizaciones sectoriales correspondientes.

5.3.1.3 Presentar una consulta o un reclamo sobre la gestión, implementación y pertinencia de los servicios educativos.

5.3.1.4 Acceder al Portal Web "Siseve" para reportar una situación de violencia contra estudiantes en el entorno escolar.



- 5.3.1.5 Obtener orientaciones sobre el contenido disponible en el portal web.
- 5.3.2 La **Plataforma Interna "Identicole"** es una herramienta tecnológica alojada en la dirección electrónica "<http://atencion.identicole.minedu.gob.pe>, que forma parte del Portal Web "Identicole". Permite a las UGEL y a las DRE recibir y visualizar las consultas y los reclamos que se realizan en dicho portal web, así como registrar las acciones relacionadas con la respuesta a los mismos. El ingreso a dicha herramienta tecnológica requiere credenciales de autenticación, las que se renuevan periódicamente, y son emitidas por la DIGC.
- 5.3.3 El Portal Web "Identicole" y su Plataforma Interna constituyen una herramienta tecnológica integral del Ministerio de Educación puesta a disposición de la comunidad educativa para lograr la universalización, calidad y equidad en la educación.

#### 5.4 Objetivos específicos del Portal Web "Identicole":

- 5.4.1 Contribuir a la toma de decisiones de las madres y los padres de familia en los diferentes niveles y ciclos de la Educación Básica Regular, a partir de la información precisa, confiable, gratuita, oportuna y de fácil acceso sobre los servicios educativos que las II. EE. y los PRONOEI se encuentran autorizados a brindar y de sus respectivos códigos asignados.
- 5.4.2 Hacer posible que la ciudadanía en general (con especial énfasis en las madres y los padres de familia) pueda reportar a las II.EE o a los establecimientos no autorizados; así como, efectuar una consulta o formular un reclamo sobre los servicios educativos de las II. EE y los PRONOEI, a nivel nacional.
- 5.4.3 Facilitar que las madres y los padres de familia puedan conocer y participar en el proceso educativo de sus hijas e hijos.

#### 5.5 De la información disponible en el Portal Web "Identicole"

- 5.5.1 El Portal Web "Identicole" ofrece, de forma gratuita y sencilla, información en los siguientes rubros:

- **En el caso de II. EE.**
  - **Información general:** datos generales de la IE, como el nombre de la directora o del director, dirección, correo electrónico y teléfono (de haberlos informado), gestión a cargo (del sector Educación o no), tipo de gestión (pública de gestión directa, pública de gestión privada o de gestión privada), costos y pagos (en caso sea una IE privada de haberlo reportado), tipo de alumnado (solo varones, solo mujeres o mixto), tipo de área en la que se encuentra ubicada (urbana o rural) y un mapa de su ubicación geográfica.
  - **Servicios educativos:** principales características de la IE (nivel educativo al que corresponde, turnos en los que se imparten las clases, y clasificación de la IE según la cantidad de docentes), la cantidad de docentes, idiomas que se enseñan, estudiantes y si tienen acceso a algún Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma.



- **En el caso de PRONOEI:**

- Información general: dirección y tipo de área en la que se encuentra (urbana o rural), tipo de alumnado (solo varones, solo mujeres o mixto), nombre de la UGEL a la que pertenece y un mapa de su ubicación geográfica.
- Servicios educativos: turnos en los que se imparten las clases, total de estudiantes, promedio de estudiantes por sección, número de secciones por grado y si tiene acceso a algún Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma.

- **Artículos de interés:**

Muestra información útil para las madres y los padres de familia como consejos para aplicar en el hogar y así reforzar los aprendizajes de sus hijas e hijos, o sobre el proceso de matrícula en instituciones y programas educativos.

5.5.2 Este listado de información tiene carácter enunciativo. En ese sentido, la DIGC puede agregar o modificar los contenidos, con el apoyo de la OTIC, puede agregar o modificar los contenidos que la herramienta tecnológica pone a disposición de los usuarios. El acceso a la información pública antes indicada se sujeta a las reglas establecidas en el 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.

5.5.3 La información contenida en el Portal Web "Identicole" es aquella recopilada de las bases de datos, las herramientas tecnológicas, los sistemas de información y los procesos estadísticos del Minedu, tales como: el Padrón de Servicios Educativos, el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) y los Censos Educativos realizados. La enumeración de estos medios no impide que, con posterioridad a la emisión de esta norma, se utilice información proveniente de otras fuentes.

5.5.4 Los datos personales del usuario del servicio que realiza una consulta o un reclamo, a través de los formularios disponibles en el Portal Web "Identicole", son confidenciales. Corresponde a los Especialistas "Identicole" de la UGEL y de la DRE, adoptar las medidas necesarias y apropiadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales contenidos en dichos documentos, en el marco de la normativa vigente referida a la protección de datos personales, así como a su integridad y disponibilidad.

5.5.5 La cuenta de usuario y la contraseña de acceso a la Plataforma Interna "Identicole" son de uso personal e intransferible por parte del Especialista "Identicole" de la UGEL y de la DRE, bajo responsabilidad.

5.5.6 Los Especialistas "Identicole", que hagan uso inadecuado de los datos personales de los usuarios, serán sujetos de las acciones judiciales y/o administrativas contempladas en la normatividad vigente. Asimismo, serán sancionados los que usen de manera inadecuada la información puesta a conocimiento por estos en los formularios o la copiada en el curso de sus actividades, y cuya divulgación implique una afectación para el titular de ella o para un tercero del que este la



hubiera recibido. Igualmente, se sancionará al Especialista responsable de divulgar una información que signifique una ventaja para una IE.

## 6 DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Del funcionamiento del Portal Web "Identicole":

6.1.1 El *Tutorial de uso* del Portal Web "Identicole" se encontrará disponible en la propia herramienta tecnológica. En este documento, los usuarios podrán contar con una explicación detallada sobre el uso de las funciones disponibles en dicho portal: búsqueda de instituciones y programas educativos, registro de consultas o reclamos e información complementaria adicional.

6.1.2 Las consultas y los reclamos que se presentan en el Portal Web "Identicole", están vinculados a los servicios que brinda la IE. Se pueden referir a los siguientes aspectos: (a) acceso a servicios educativos; (b) certificados de estudios; (c) cobros indebidos; (d) condiciones físicas / infraestructura inadecuada; (e) discriminación por discapacidad; (f) evaluaciones; (g) inadecuado uso de instalaciones; (h) irregularidades pedagógicas; (i) problemas con la matrícula y los traslados; (j) rectificación de notas; (k) retención de documentos; entre otros. Los aspectos señalados no impiden que el usuario pueda presentar alguna consulta o un reclamo relacionado con otros aspectos de la prestación de servicios educativos, distintos al funcionamiento de las II. EE y los PRONOEI. En ese caso, el referido reclamo y/o consulta se canalizará al INDECOPI, a la Defensoría del Pueblo, al Ministerio Público, a la Policía Nacional del Perú, a la municipalidad distrital, u otra autoridad competente para su conocimiento y/o atención, según corresponda de acuerdo con el asunto materia de controversia.



6.1.3 Los reclamos que ingresen a través del Portal Web "Identicole" y que se encuentren vinculados a servicios prestados en exclusividad por el Minedu (de acuerdo con su Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos), deben ser remitidos, vía correo electrónico, por el Especialista "Identicole" de la UGEL, a la OACIGED o a la que haga sus veces del Minedu, dentro del mismo día de su presentación.

### 6.2 Del funcionamiento de la Plataforma Interna "Identicole":

6.2.1 Los reclamos recibidos a través de la Plataforma Interna "Identicole" tienen una naturaleza distinta de los regulados en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que aprueba las Obligaciones de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

6.2.2 El proceso de gestión y atención de las consultas y los reclamos recibidos en la Plataforma Interna "Identicole", se regirán de conformidad con lo establecido en el acápite 7 de la presente norma.

6.2.3 La afiliación a la Plataforma Interna "Identicole" es obligatoria para todas las UGEL y las DRE y culmina con la autorización de la cuenta. El cumplimiento de dicha obligación se encuentra a cargo del director de la UGEL y de la DRE. La cuenta representa a dichas instancias y su gestión se encuentra a cargo de los Especialistas "Identicole" de la UGEL y de la DRE.

6.2.4 La gestión de la Plataforma Interna "Identicole" se encontrará a cargo de un Especialista en cada una de las DRE y UGEL. Esta responsabilidad debe ser cubierta de forma permanente. El cumplimiento de dicha obligación y la designación del especialista en mención debe ser realizada por el director de la DRE y de la UGEL respectiva, o por la persona que dichas autoridades designen, debiendo realizarse por escrito.

6.2.5 El nombre y correo institucional de la persona encargada de la Plataforma Interna "Identicole" en cada UGEL y DRE debe mostrarse en sus respectivos portales institucionales y mantenerse actualizado. Ello siempre que la UGEL y DRE cuente con el referido portal y este se encuentre operativo.

## 7 GESTIÓN Y RESPUESTA A LAS CONSULTAS Y LOS RECLAMOS RECIBIDOS EN LA PLATAFORMA INTERNA "IDENTICOLE"

7.1 Para la gestión y la oportuna respuesta a las consultas y los reclamos recibidos en la Plataforma Interna "Identicole", los Especialistas de cada DRE y UGEL deben, como mínimo, cumplir con lo siguiente:

7.1.1 **En el caso de recibir una consulta.** Teniendo en cuenta lo señalado por el usuario en el formulario presentado a través del Portal Web "Identicole" y habiéndose evaluado que su contenido califica como una consulta conforme a la definición descrita en el Glosario de términos, corresponde al Especialista "Identicole" de cada UGEL realizar lo siguiente:

### 1. Recopilar información:

- Recabar la información necesaria para brindar una respuesta precisa, confiable y oportuna al usuario, tomando en cuenta la normativa descrita en el Anexo I que forma parte integrante de la presente norma. Adicionalmente, y de resultar pertinente, debe evaluar la información disponible en los sistemas de información del Minedu.
- Previamente, podrá tomar contacto con el usuario, para solicitarle mayor detalle sobre la consulta en cuestión o el medio conforme al cual precisa se le brinde una respuesta.

### 2. Brindar respuesta al usuario:

- Tomando en cuenta la información recabada, debe brindarse al usuario una respuesta precisa, confiable y oportuna, vía correo electrónico o mediante una comunicación por medio escrito.
- La respuesta que se brinde al usuario no debe exceder el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde su recepción en la Plataforma Interna "Identicole", bajo responsabilidad. Ello, en tanto la información de contacto que proporcionó el usuario para brindársele una respuesta (dirección, correo o número telefónico) permitan que se concrete dicha respuesta.

### 3. Cierre del caso en la Plataforma Interna "Identicole" e informe al Minedu:

- Habiéndose brindado una respuesta al usuario, debe realizarse el cierre del caso en la Plataforma Interna "Identicole", en un plazo no mayor de cinco (5)





días hábiles desde que se brindó respuesta al usuario o de veinte (20) días hábiles desde que se recibió la consulta en la citada herramienta tecnológica, lo que ocurra primero.

- Adicionalmente, debe remitirse al Minedu la información que sustenta dicho cierre, la cual debe comprender un reporte, conforme al modelo que consta en el Anexo 2 integrante de la presente norma. Este reporte debe contener, como mínimo, una explicación sucinta del asunto de la consulta y la respuesta brindada. Tal información debe remitirse al correo electrónico: *identicole@minedu.gob.pe* en un plazo no mayor de veinte y cinco (25) días hábiles desde que se recibió la consulta.

**7.1.2 En el caso de recibir un reclamo:** Teniendo en cuenta lo señalado por el usuario en el formulario presentado a través del Portal Web "Identicole" y habiéndose evaluado que su contenido califica como un reclamo conforme a la definición descrita en el "Glosario de términos", corresponde al Especialista "Identicole" de cada UGEL, analizar—en primer lugar— la temática o los aspectos cuestionados en la reclamación.

Se recomienda efectuar la evaluación del reclamo presentado por el usuario considerando la pertinencia de recabar y/o solicitar mayor información que sustente acciones por parte de la UGEL. Así, previamente, podrá tomarse contacto con el usuario para solicitarle mayor detalle sobre la consulta en cuestión o el medio conforme al cual precisa se le brinde una respuesta.



- Si el reclamo se encuentra relacionado con la falta de autorización para prestar uno o más servicios educativos, se recomienda seguir los pasos señalados en el acápite A, que se detalla más adelante.
- Asimismo, si el reclamo se encuentra relacionado con un aspecto distinto al indicado en el párrafo precedente, se sugiere seguir los pasos detallados en los acápites B y C.

El análisis del reclamo y de la temática de este, debe realizarse máximo dentro de los dos (2) primeros días hábiles de recibido el reclamo en la Plataforma Interna "Identicole".

**A. Reclamo relacionado con la falta de autorización para prestar algún servicio educativo:**

### 1. Recopilar información (evidencia)

- Se recomienda iniciar esta etapa del proceso verificando que tanto el nombre como la ubicación del servicio educativo reportado no se encuentran registrados en los sistemas de información que maneja el sector Educación, como ESCALE o SIAGIE.
- Es importante documentar los resultados de dicha verificación pues, junto con la información que puede brindar el usuario que ha ingresado el reclamo, constituirá la evidencia que permita evaluar las particularidades del caso y las acciones al respecto.

- Recomendamos utilizar la opción "Imprimir pantalla" al momento de realizar la búsqueda dentro de los sistemas de información mencionados y verificar que el establecimiento educativo no se encuentra registrado. Asimismo, es también recomendable verificar que la imagen de pantalla consigne la fecha y hora de la consulta.
- La información brindada por el usuario puede consistir en registros fotográficos y/o copia simple de documentos no oficiales emitidos por el establecimiento en cuestión. Entre estos, pueden encontrarse certificados de notas con una denominación distinta a la del establecimiento en el que se recibe el servicio educativo, boletas con un nombre, o una denominación o razón social también diferente, etc.
- La recopilación de información debe realizarse dentro del plazo de siete (7) días hábiles de recibido el reclamo en la Plataforma Interna "Identicole".

## 2. Coordinar con otras entidades competentes

- Habiéndose determinado que el establecimiento en el que se prestan servicios educativos no se encuentra registrado en el Padrón de Servicios Educativos, o en alguna otra base de datos del Minedu similar y/o que no cuenta con las autorizaciones respectivas para prestar uno (1) o más servicios educativos, corresponde evaluar las medidas que se tomarán.
- Debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con la normativa vigente, la competencia y potestad sancionatoria respecto de establecimientos educativos no autorizados, se encuentra a cargo de la municipalidad distrital competente.
- Cabe enfatizar que el rol del sector Educación es, principalmente, de monitoreo y detección. Por ello, corresponde compartir la evidencia recabada con las municipalidades distritales y con otras entidades competentes (el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio Público), en el marco de una adecuada articulación interinstitucional.
- La coordinación con otras entidades debe realizarse dentro del plazo de quince (15) días hábiles de recibido el reclamo en la Plataforma Interna "Identicole".

## 3. Programar supervisión

- Ante la evidencia recabada, puede evaluarse la necesidad de programar una supervisión con otras autoridades competentes.
- Para realizar una supervisión se recomienda considerar los recursos disponibles en la UGEL, así como los costos referidos al traslado a la ubicación del establecimiento educativo en cuestión.



- De corresponder, debe evaluarse la necesidad de impulsar la clausura del establecimiento educativo en cuestión, brindando a las entidades competentes la información y los medios probatorios que lo permitan.
- La programación de la supervisión con otras entidades debe realizarse dentro del plazo de veinte (20) días hábiles de recibido el reclamo en la Plataforma Interna "Identicole".

#### 4. Brindar respuesta al usuario

- Tomando en cuenta las acciones adoptadas en los pasos previos, debe brindarse al usuario una respuesta precisa, confiable y oportuna, vía correo electrónico o mediante una comunicación por medio escrito.
- La respuesta que se brinde al usuario no debe exceder el plazo de treinta (30) días hábiles, contado desde su recepción en la Plataforma Interna "Identicole", bajo responsabilidad. Ello, en tanto la información de contacto que proporcionó el usuario para brindársele una respuesta (dirección, correo o número telefónico) permita que se concrete la misma.

#### 5. Cierre del caso en la Plataforma Interna "Identicole" y envío de correo de sustento

- Habiéndose impulsado el flujo de información sobre el establecimiento reportado a otras autoridades competentes y brindado una respuesta al usuario, debe realizarse el cierre del caso en la Plataforma Interna "Identicole", en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles desde que se brindó respuesta al usuario o de treinta y cinco (35) días hábiles desde que se recibió la consulta en la citada plataforma, lo que ocurra primero.
- Adicionalmente, debe remitirse al Minedu la información que sustenta dicho cierre, la cual debe comprender un reporte, conforme al modelo que consta en el Anexo 2 integrante de la presente norma. Este reporte debe contener como mínimo; un resumen del reclamo y de la respuesta brindada, la evidencia recabada y compartida, las coordinaciones o acciones conjuntas realizadas con otras entidades. Tal información debe remitirse al correo electrónico: [identicole@minedu.gob.pe](mailto:identicole@minedu.gob.pe) en un plazo no mayor a treinta y cinco (35) días hábiles desde que se recibió la consulta.

#### B. Reclamo relacionado con la prestación de servicios educativos:

En el caso que el reclamo no se encuentre relacionado con la temática descrita en el acápite A precedente, el Especialista "Identicole" debe revisar nuevamente la descripción ingresada por el usuario en el formulario y llevar a cabo las acciones detalladas en los puntos 1, 2 y 3 del acápite anterior, en los plazos indicados en tales apartados. Posteriormente, se debe realizar lo siguiente:



**Toma de acciones respectivas**

Teniendo en cuenta lo constatado en la supervisión y ante la verificación de posibles irregularidades que contravengan la normativa vigente que se lista en el Anexo 1, se podrán tomar alguna de las siguientes acciones:

1. Elaboración de un informe en el que se evalúe la conveniencia o no de iniciarse un proceso administrativo sancionador, sobre la base de lo reclamado y la supervisión realizada. Dicho informe debe contener el detalle de las actividades llevadas a cabo en la supervisión, los hechos que describen la comisión de la infracción, la calificación de las presuntas infracciones y las posibles sanciones que se pueden imponer a la IE.
2. Elaboración de un informe que reporte las acciones tomadas desde la UGEL con relación al caso, el cual debe encontrarse acorde con la normativa vigente que se lista en el Anexo 1.

La toma de estas acciones debe realizarse dentro del plazo de veinte y cinco (25) días hábiles de recibido el reclamo en la Plataforma Interna "Identicole", bajo responsabilidad.

Posteriormente, se seguirán los pasos detallados en los puntos 4 y 5 del acápite A.

**C. Otro tipo de reclamos:**

En el caso que el reclamo no se encuentre relacionado con los aspectos descritos en los acápites A y B anteriores, y por el contrario se encuentre vinculado con: (i) la presunta comisión de prácticas de publicidad engañosa; (ii) servicios ofrecidos y no brindados; (iii) la inadecuada o inoportuna información brindada; y/o (iv) algún otro aspecto de vulneración a las normas de protección y defensa del consumidor o de represión de la competencia desleal; o en su caso, si se tratara de un reclamo que califique como un reporte de violencia contra estudiantes en el entorno escolar, se recomienda:

**1. Recopilar información (evidencia)**

- Conforme al listado de normas que consta en el Anexo 1, debe evaluarse cuidadosamente la información contenida en el formulario y determinarse la autoridad competente para conocer dicho cuestionamiento (sea esta un área específica del Minedu, el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio Público, la Policía Nacional del Perú, municipalidad distrital competente, u otra entidad de la Administración Pública).
- La recopilación de información debe realizarse dentro del plazo de siete (7) días hábiles de recibido el reclamo en la Plataforma Interna "Identicole".

**2. Elaboración de informe y remisión del reclamo a la autoridad competente:**

- De acuerdo con la información recopilada, debe elaborarse un informe que describa la temática del reclamo recibido y la evaluación de la autoridad competente para conocerlo.
- Seguidamente, debe remitirse a la autoridad competente el formulario recibido (y sus adjuntos), así como el informe antes mencionado.
- La puesta en conocimiento a la autoridad competente, debe realizarse dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles de recibido el reclamo.

### 3. Brindar respuesta al usuario:

- Tomando en cuenta las acciones adoptadas en los pasos previos, debe brindarse al usuario, una respuesta precisa, confiable y oportuna, vía correo electrónico o mediante una comunicación por medio escrito. En esta respuesta se debe indicar al usuario la autoridad a la cual se ha derivado su reclamo y los medios a través de los cuales puede contactarla. Ello, en tanto la información de contacto que proporcionó el usuario para brindársele una respuesta (dirección, correo o número telefónico) permita que se concrete dicha respuesta.
- La respuesta que se brinda al usuario no puede exceder el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde su recepción en la Plataforma Interna "Identicole", bajo responsabilidad.

### 4. Cierre del caso en la Plataforma Interna "Identicole" y envío de correo de sustento:

- Habiéndose impulsado el flujo de información sobre el establecimiento reportado a otras autoridades competentes (INDECOPi, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, municipalidad distrital competente u otra entidad de la Administración Pública) y brindado una respuesta al usuario, debe realizarse el cierre del caso en la Plataforma Interna "Identicole", en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles desde que se brindó respuesta al usuario, o de veinte y cinco (25) días hábiles desde que se recibió la consulta en la citada herramienta tecnológica, lo que ocurra primero.
- Adicionalmente, debe remitirse al Minedu la información que sustenta dicho cierre, la que debe comprender un reporte, conforme al modelo que consta en el Anexo 2 integrante de la presente norma. Este reporte debe contener como mínimo un resumen del reclamo y de la respuesta brindada, así como la evidencia recabada y compartida, y un reporte de las coordinaciones o acciones conjuntas realizadas con otras entidades. Tal información debe remitirse al correo electrónico: [identicole@minedu.gob.pe](mailto:identicole@minedu.gob.pe) en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles desde que se recibió la consulta.

- 7.2 Es preciso indicar que las especificaciones realizadas en el presente acápite resultan de aplicación para los servicios educativos públicos, en lo que fuera pertinente.
- 7.3 En todos los casos detallados en este acápite, el progreso de la respuesta de la consulta o el reclamo efectuado por el usuario, puede realizarse a través de los



medios tecnológicos que ponga a disposición el Minedu. El acceso a tales mecanismos se encontrará disponible en la propia herramienta tecnológica y su uso puede explicarse —a detalle— en el tutorial de la referida herramienta.

## 8. RESPONSABILIDADES DE LA UGEL, LA DRE Y EL MINEDU, EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA INTERNA "IDENTICOLE":

### 8.1 Responsabilidades del Minedu

Corresponde al Minedu, a través de sus áreas competentes, promover las siguientes acciones, para garantizar la adecuada y continua gestión y oportuna respuesta a las consultas y los reclamos que se reciben en la Plataforma Interna "Identicole":

- a) A través de la DIGC, brindar asistencia técnica, a nivel nacional, a las DRE y a las UGEL, en lo referente a la herramienta tecnológica.
- b) A través de la DIGC, con el apoyo de OTIC, agregar o modificar los contenidos que el Portal Web "Identicole" pone a disposición de los usuarios.
- c) A través de OTIC, mantener actualizada la información disponible en el Portal Web "Identicole". Especialmente la que se obtiene de las bases de datos de la propia entidad.
- d) A través de OTIC, realizar el mantenimiento del Portal Web "Identicole" y de la Plataforma Interna "Identicole", de forma periódica.
- e) A través de la DIGC, monitorear permanentemente las consultas y los reclamos reportados en la Plataforma Interna "Identicole", a nivel nacional, a fin de brindar orientaciones a los Especialistas de esta.
- f) A través de la DIGC, coordinar con las DRE y las UGEL, para obtener información de los establecimientos que no cuentan con autorización para prestar uno o más servicios educativos.
- g) A través de la DIGC, proporcionar los contenidos e información que se encontrarán disponibles en el Portal Web "Identicole".



### 8.2 Responsabilidades de las DRE:

Corresponde a la DRE, el cumplimiento de lo siguiente, para garantizar la adecuada y continua gestión de las consultas y los reclamos que se reciben en la Plataforma Interna "Identicole":

- a) Designar al Especialista "Identicole" en el ámbito de competencia de la DRE. Esta designación debe ser realizada por el director de la DRE o por la persona que él faculte.
- b) Monitorear permanentemente, a través de su Especialista, las consultas y los reclamos reportados en la Plataforma Interna "Identicole", en el ámbito de su competencia, a fin de brindar orientaciones a las UGEL correspondientes.

- c) Elaborar y mantener actualizado un Directorio de los Especialistas "Identicole" de cada una de las UGEL de su ámbito de competencia.
- d) Brindar permanentemente, a través de su Especialista, asistencia técnica a los Especialistas "Identicole" de las UGEL en el uso del portal, así como en la aplicación de los protocolos establecidos en el acápite 7 para la oportuna respuesta a las consultas y los reclamos recibidos a través de dicha herramienta tecnológica.

### 8.3 Responsabilidades de la UGEL

Corresponde a la UGEL lo siguiente, para garantizar la adecuada y continua gestión y oportuna respuesta a las consultas y los reclamos que se reciben en la Plataforma Interna "Identicole":

- a) Designar al Especialista "Identicole". Esta designación debe ser realizada por el director de la UGEL o por la persona que este faculte.
- b) Atender, a través de su Especialista, las consultas y los reclamos reportados en la Plataforma Interna "Identicole", en el ámbito de su competencia, dentro de los plazos establecidos, bajo responsabilidad administrativa conforme a las normas vigentes de la materia.
- c) Brindar las facilidades necesarias para que se realicen las labores de supervisión de las II. EE y los PRONOEI que no cuentan con autorización, y coordinar con las unidades orgánicas, entidades y/o autoridades competentes para ello.
- d) Difundir el uso del Portal Web "Identicole" en su portal institucional y promover acciones que contribuyan al desarrollo de dicha plataforma.
- e) Garantizar el adecuado cumplimiento de las funciones del Especialista "Identicole". Especialmente, la respuesta oportuna de las consultas y los reclamos recibidos y el ingreso de las acciones realizadas con relación a estos.



### 8.4 Responsabilidades de los Especialistas "Identicole" de la DRE y de la UGEL

8.4.1 Los Especialistas a cargo de gestionar la Plataforma Interna "Identicole" designados por el Director de la DRE y por el Director de la UGEL, son responsables de cumplir con lo siguiente:

- a) El uso exclusivo y cuidado del usuario y la contraseña asignados para el manejo de dicho portal web.
- b) Revisar permanentemente las consultas y los reclamos recibidos y llevar un control de estos.
- c) Coordinar con las áreas competentes de su UGEL y de la DRE, la atención de las consultas y los reclamos en forma oportuna.
- d) Realizar el oportuno seguimiento de las consultas y los reclamos recibidos pendientes de cierre o respuesta.

## NORMA QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL WEB "IDENTICOLE" Y DE SU PLATAFORMA INTERNA DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- e) Brindar respuesta oportuna a las consultas y los reclamos recibidos, de acuerdo con las normas, reglas y plazos establecidos en la presente norma, bajo responsabilidad administrativa conforme a las normas vigentes de la materia.
- f) Registrar las acciones correspondientes en la Plataforma Interna "Identicole" y garantizar su veracidad, mediante los medios de verificación detallados en el acápite 7 de la presente norma.
- g) Derivar la consulta o el reclamo a la autoridad competente en el supuesto que la UGEL no cuente con las facultades legales para brindar una respuesta.
- h) Las demás que sean encomendadas por el director de la DRE y la UGEL respectiva.

8.4.2 Las actividades antes señaladas son aplicables al Especialista "Identicole" de la DRE, en lo que fuera pertinente.

## 9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 9.1 En la atención de las consultas y los reclamos presentados a través del Portal Web "Identicole", las UGEL y las DRE observarán la normativa aplicable al caso correspondiente, la cual de manera enunciativa y no limitativa se consigna en el Anexo 1 de la presente norma.
- 9.2 Los aspectos no contemplados en la presente norma, serán resueltos por la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar.
- 9.3 Las DRE, las UGEL y el Minedu deben asegurar el cumplimiento de la presente norma. Cualquier acción u omisión que contravenga las disposiciones establecidas en esta acarreará la responsabilidad de los funcionarios y/o servidores correspondientes, de acuerdo con el marco legal que les resulte aplicable.
- 9.4 La implementación del Portal Web "Identicole" para incluir información sobre modalidades de Educación Básica que al momento de la publicación de la presente norma no se muestren en el referido portal, se llevará a cabo de manera progresiva.





## ANEXO 1

**NORMAS DE APLICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS Y LOS RECLAMOS REALIZADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB "IDENTICOLE"**

- A. Consultas y/o reclamos relacionados con la falta de inscripción en el Padrón de Instituciones Educativas y Programas Educativos o la falta de autorización para prestar servicios educativos

En dicho caso, se brindará respuesta conforme a las siguientes normas:

- Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Decreto Supremo N° 004-98-ED, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares.
- Decreto Supremo N° 009-2006-ED, que aprueba el Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico - Productiva.
- Decreto Supremo N° 011-2012-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Resolución de Secretaría General N° 096-2017-MINEDU, que aprueba la Norma Técnica denominada "Norma que Crea y Regula el Funcionamiento del Registro de Instituciones Educativas (RIE)".
- Otras normas vinculadas con las normas antes mencionadas (reglamentos, normas técnicas, directivas, y demás similares) y/o las materias que estas regulan.



- B. Consultas y/o reclamos relacionados con cobros indebidos, la presunta comisión de prácticas de publicidad engañosa, servicios ofrecidos y no brindados, la inadecuada o inoportuna información brindada, o algún otro aspecto de vulneración a las normas de protección y defensa del consumidor o de represión de la competencia desleal

En dicho caso se brindará respuesta tomando en cuenta las siguientes normas:

- Ley N° 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Ley N° 28628, Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas públicas.
- Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares.
- Decreto Supremo N° 004-2006-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas públicas.
- Decreto Supremo N° 011-2012-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- Otras normas vinculadas con las normas antes mencionadas (reglamentos, normas técnicas, directivas, y demás similares) y/o las materias que estas regulan.

- C. Consultas y/o reclamos relacionados con el acceso a los servicios de la institución educativa, certificados de estudios, condiciones físicas o infraestructura de la

institución educativa, discriminación por discapacidad, evaluaciones, irregularidades pedagógicas, problemas con la matrícula y los traslados, rectificación de notas, retención de documentos y, en general, aquellos vinculados a la prestación de servicios educativos

En dicho caso se brindará respuesta teniendo en consideración las normas indicadas en los acápite A y B (en lo que fuera pertinente); y, adicionalmente, las siguientes normas:

- Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Ley N° 28628, Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas públicas.
- Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 29988, Ley que establece medidas extraordinarias para el personal docente y administrativo de instituciones educativas públicas y privadas, implicado en delitos de terrorismo, apología del terrorismo, delitos de violación de la libertad sexual y delitos de tráfico ilícito de drogas; crea el Registro de personas condenadas o procesadas por delito de terrorismo, apología del terrorismo, delitos de violación de la libertad sexual y tráfico ilícito de drogas y modifica los artículos 36 y 38 del Código Penal.
- Decreto Supremo N° 004-2006-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas públicas.
- Decreto Supremo N° 001-2012-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Decreto Supremo N° 010-2012-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 004-2017-MINEDU, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29988.
- Otras normas vinculadas con las normas antes mencionadas (reglamentos, normas técnicas, directivas y demás similares) y/o las materias que estas regulan.

Cabe precisar que:

1. Las normas citadas en los acápite A, B y C incluyen sus modificaciones y/o ampliaciones. En el caso que fueran derogadas, sustituidas y/o compiladas en otras normas, también alcanza a las nuevas normas aprobadas, sustitutorias y/o compiladas.
2. El listado de las normas mencionadas en los acápite A, B y C se ha efectuado con carácter enunciativo y no limitativo. En ese sentido, las DRE o las UGEL, pueden brindar una respuesta al usuario conforme a otros dispositivos vigentes que sean pertinentes.
3. La reglas de competencia para la atención de las consultas y/o los reclamos se efectuará aplicando las normas antes expuestas, por la autoridad competente. Se encuentra a cargo del Especialista "Identicole", derivar la consulta y/o el reclamo a la autoridad competente en el supuesto que la UGEL no cuente con las facultades legales para brindar una respuesta.



**ANEXO 2**  
**MODELO DE REPORTE DE CIERRE DE RECLAMO O CONSULTA**

<b>REPORTE DE CIERRE DEL RECLAMO / CONSULTA</b>	
<b>1. INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA / ESTABLECIMIENTO</b>	
1.1 Nombre o denominación	
1.2 Ubicación o dirección	(de ser posible indicar coordenada geográfica)
1.3 Nombre del promotor, Director o titular del establecimiento	
1.4 Código Modular	(de contar con esta información)
<b>2. INFORMACIÓN DEL USUARIO</b>	
2.1 Nombre y apellido	
2.2 Correo electrónico	
2.3 Teléfonos	
<b>3. INFORMACIÓN DE LA CONSULTA O RECLAMO</b>	
3.1 Fecha de presentación	
3.2 Aspectos reclamos o consultados	(Véase el numeral 6.1.2 de la norma)
3.3 Breve descripción de la consulta o reclamo	
<b>4. INFORMACIÓN DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA O RECLAMO</b>	
4.1 Fecha de atención	
4.2 Breve descripción de la respuesta brindada	
4.3 Área o entidad a la que se derivó la consulta o reclamo	De resultar aplicable conforme establecido en acápite 7 de la norma
4.4 Fecha en la cual se derivó la consulta o reclamo	De resultar aplicable conforme establecido en acápite 7 de la norma
4.5 Información sobre el inicio de procedimiento administrativo sancionador	Fecha / número de expediente / área o entidad
4.6 Listado de anexos que se acompañan	
4.7 Nombre del Especialista a cargo de la respuesta	
4.8 UGEL a cargo de la respuesta	

