

CATÁLOGO DE DERECHOS

LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO SE CIRCUNSCRIBE, ENTRE OTROS, A LOS SIGUIENTES DERECHOS, CUYA RELACIÓN NO ES RESTRICTIVA:

Derechos relacionados a los servicios brindados:

- Derecho a formular pedidos ante la autoridad competente.
- Derecho a acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el expediente, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
- Derecho a acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
- Derecho a ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
- Derecho a ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad, bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.

Derechos relacionados a la educación:

- Derecho a acceder a los centros de enseñanza y los programas educativos públicos en forma gratuita.
- Derecho a acceder a los centros de enseñanza y los programas educativos públicos y privados sin discriminación alguna.
- Derecho a recibir un trato digno y respetuoso por parte del personal de la institución educativa, así como a la libertad e indemnidad sexual.



EJERCE Y DEFIENDE TUS DERECHOS



Te garantizamos una atención eficaz, moderna y transparente.

Si eres nuestro usuario y se han vulnerado tus derechos, encuéntranos en el Minedu, la DRELM y sus UGEL.

www.minedu.gob.pe/defensoria_del_usuario

Rumbo a la nota más alta

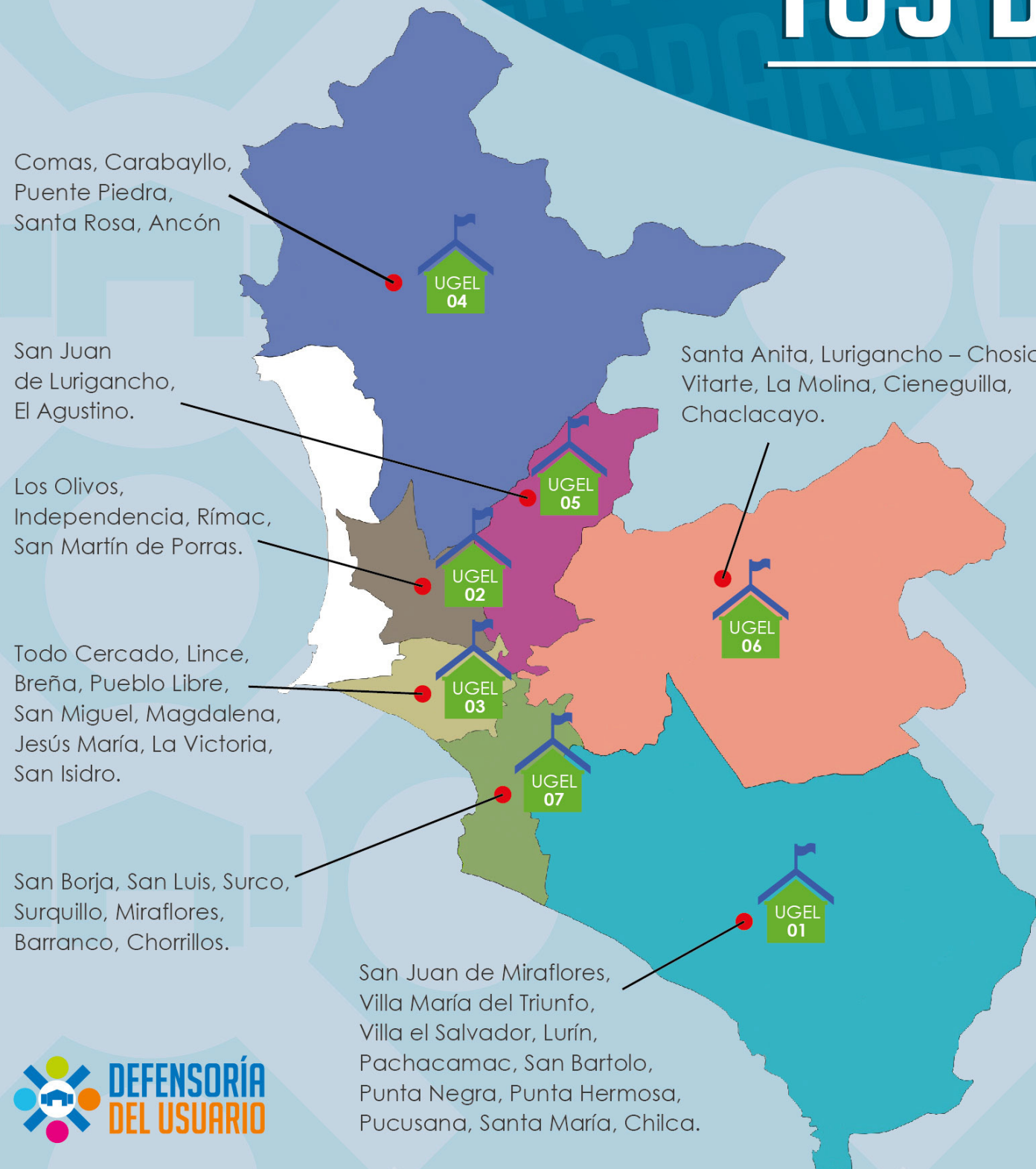


PERÚ

Ministerio de Educación



EJERCE Y DEFIENDE TUS DERECHOS



LO QUE DEBES SABER

La Defensoría del Usuario se crea para proteger los derechos de los usuarios que reciben los servicios brindados por el Minedu, la DRELM y sus UGEL, participando en su mejora constante, con igual consideración y respeto, brindándoles una atención eficiente, eficaz, moderna y transparente.

NUESTROS OBJETIVOS

La Defensoría del Usuario fue creada para:

1. **Brindar** un espacio de servicio al ciudadano y respeto de sus derechos.
2. **Evitar** los riesgos de corrupción en la gestión, al intermediar entre el usuario y las áreas responsables de la tramitación de sus solicitudes.
3. **Asegurar** que las entidades brinden oportunamente a los ciudadanos el acceso a los mecanismos de participación ciudadana (libro de reclamaciones, buzones de sugerencia, entre otros).

A TOMAR EN CUENTA

¿Quiénes pueden acudir a la Defensoría del Usuario?

Cualquier persona usuaria del servicio educativo (personal directivo, administrativo, docente de las IE, padres y madres de familia, estudiantes, exalumnos, etc.)

¿Cómo puedes realizar tus trámites?

Un abogado defensor y/o un asistente defensor del usuario, te informará los procedimientos para atender tu caso, el mismo que se inicia registrando en la ficha de atención: los datos del usuario, del servidor cuestionado y la mención de las diligencias a realizar.

LLÁMANOS

También contamos con la línea gratuita **0800-13687** para la absolución de consultas respecto de presuntos actos que vulneran los derechos de los usuarios del sector educación.



¡Encuétranos también!

En las siete Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana

En la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM)
Jr. Julián Arce N° 412 (Alt. cuadra 4 de la Av. Canadá) Santa Catalina, La Victoria.
Teléfonos: 2651695 / 2660224

En el Ministerio de Educación (Minedu)
Calle Del Comercio N° 193, San Borja
Teléfono: 6155800