



PERÚ

Ministerio
de Educación

mejor
educación
mejores
peruanos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 12 de enero de 2021

OFICIO MÚLTIPLE N° 00005-2021-MINEDU/SG-OTEPA

Señor (a)

Director (a):

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06

Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07

Presente. -

Asunto: Se solicita difundir los canales de atención de la defensoría del usuario en las páginas webs y redes sociales a su cargo.

Referencia: Directiva N° 001-2016-MINEDU/SG-OTEPA – “Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación”

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a la normativa de la referencia, mediante la cual se establecen las orientaciones para la atención de casos relacionados con la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y sus Unidades de Gestión Educativa Local.

Cabe señalar que, la Defensoría del Usuario, conforme lo señala el artículo 100 inciso h) del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, coadyuva, en el ámbito de su competencia, a la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección.

En esa misma línea, los numerales 8.1 y 8.2 de la Directiva de la referencia, indican que la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana coadyuva a la implementación de la presente en sus UGEL, adoptando las acciones pertinentes, de acuerdo a sus competencias. Asimismo, los Directores o Jefes de Unidades y Órganos del MINEDU, la DRELM y sus UGEL, otorgarán las facilidades del caso para el cumplimiento de la presente Directiva.

En tal sentido, se informa a su Despacho que actualmente la Defensoría del Usuario cuenta con los siguientes canales de atención:

1. **Línea telefónica:** (01) 615-5800 Anexos: 26061 / 26029, cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 08:15 am a 05:15 pm.
2. **WhatsApp:** 983 098 946, cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 08:15 am a 05:15 pm.

EXPEDIENTE: OTEPA2021-INT-0004337

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_7/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **6222BF**



www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000



PERÚ

Ministerio
de Educación

mejor
educación
mejores
peruanos

3. **Formulario de consultas:** www.minedu.gob.pe/sigec
4. **Correo electrónico:** defensoriadelusuario@minedu.gob.pe
5. **Presencial:** De lunes a viernes de 10:00 am a 07:00 pm, en la Sede Central del Ministerio de Educación, ubicada en la Calle Del Comercio N° 193 – San Borja.

Por lo expuesto, solicito a su Despacho se sirva difundir los canales de atención de la Defensoría del Usuario en sus páginas webs y redes sociales. Para cualquier consulta al respecto, podrá comunicarse con la servidora Elkie Neyra del Carpio, cuyo correo electrónico es otepa6@minedu.gob.pe

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

(AJGUTIERREZ)
Adj. Afiche referencial



PARI MORALES Ana Isabel
FAU 20131370998 hard

JEFA - OFICINA GENERAL
DE TRANSPARENCIA,
ETICA PUBLICA Y
ANTICORRUPCION -
OTEPA - MINEDU

En señal de conformidad
2021/01/12 18:48:16



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ CAVERO Andre De
Jesus FAU 20131370998 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/01/2021 20:04:46-0500

EXPEDIENTE: OTEPA2021-INT-0004337

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_7/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **6222BF**



www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000

¿Sabes qué hacer si **vulneran tus derechos** en el **servicio educativo?**

Comunícate con nosotros a través de nuestros canales.



CENTRAL TELEFÓNICA

01 - 615 58000

Anexos:
26061 - 26029

Lunes a viernes

De 8:15 a. m. a 5:00 p. m.



CORREO ELECTRÓNICO

defensoriadelusuario@minedu.gob.pe



FORMULARIO VIRTUAL

www.minedu.gob.pe/defensoria_del_usuario



WHATSAPP

983098946



Resolución de Secretaría General

N° 056 - 2016 - MINEDU

Lima, 22 FEB 2016

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; siendo finalidad de este proceso la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; y estableciendo como objetivo del citado proceso, alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, entre otros;

Que, de acuerdo con la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública (2012 - 2016), aprobada por Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, el proceso de modernización deberá estar enfocado hacia el logro de una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar del ciudadano, procurando generar igualdad de oportunidades y asegurando sobre todo, el acceso a servicios públicos de calidad;

Que, el Cuarto Objetivo del Acuerdo Nacional denominado "Afirmación de un Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado" establece como Política 24, la "Afirmación de un Estado eficiente y transparente", que desarrolla el compromiso a construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, así como garantizar una adecuada representación y defensa de los usuarios de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno;

Que, la Primera Disposición Complementaria del Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, establece que el Ministerio de Educación se encuentra facultado para dictar en el ámbito de su competencia, las disposiciones complementarias necesarias para perfeccionar su estructura y organización interna, así como mejorar su funcionamiento;

Que, los literales f) y h) del artículo 100 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, establecen que la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción tiene las funciones de coordinar y coadyuvar al trámite adecuado de expedientes por casos de corrupción, incumplimiento de funciones o infracciones al Código de Ética de la Función Pública; así como, coadyuvar en el ámbito de su competencia, a la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección;

Que, mediante Informe N° 007-2015-MINEDU/SG-OTEPA, la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción señala que en el marco de dichas funciones, busca contar con mecanismos de defensa y protección de los derechos de



los usuarios del sector educación, así como promover la adopción de acciones que permitan que las instancias de gestión educativa descentralizada gestionen sus servicios de manera eficiente, eficaz, moderna y transparente en beneficio de los derechos de los usuarios; motivo por el cual, resulta necesario regular el procedimiento de defensa de los derechos de los usuarios;

De conformidad con el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por la Ley N° 26510; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU; y, la Resolución Ministerial N° 0520-2013-ED, que aprueba la Directiva N° 023-2013-MINEDU/SG-OAJ denominada "Elaboración, aprobación y tramitación de dispositivos normativos y actos resolutivos en el Ministerio de Educación";

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N°007-2016-MINEDU/SG-OTEPA denominada "Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación", la misma que en calidad de Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción adopte las acciones necesarias para la implementación de lo dispuesto en la Directiva aprobada en el artículo precedente.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución, así como su Anexo, en el Sistema de Información Jurídica de Educación – SIJE, ubicado en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (<http://www.minedu.gob.pe/>) el mismo día de la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese.



DESILU LEON CHEMPEN
Secretaría General
Ministerio de Educación



DIRECTIVA N° 001 -2016-MINEDU/SG-OTEPA

"PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN"**1. FINALIDAD**

Establecer orientaciones para la atención de casos relacionados con la Defensa de los Derechos de los Usuarios en el Ministerio de Educación (MINEDU), la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y sus Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

2. OBJETIVO**2.1 Objetivo General:**

Contar con mecanismos de protección de los derechos de los usuarios, a cargo de la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA), así como promover la adopción de acciones que, en cumplimiento de las políticas de modernización del Estado, permitan que el MINEDU, la DRELM y sus UGEL brinden adecuadamente sus servicios de manera eficiente, eficaz, moderna y transparente a fin de servir a los usuarios y tutelar sus derechos.

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Establecer mecanismos que favorezcan el ejercicio de los derechos de los usuarios del MINEDU.

2.2.2 Regular las acciones que permitan intermediar entre el usuario y los órganos, unidades orgánicas o áreas responsables de la tramitación de sus solicitudes; basados en criterios de imparcialidad, transparencia y equidad en el trato que reciba el usuario.

3. ALCANCE

La presente Directiva será de observancia obligatoria por todos los servidores que prestan servicios en el MINEDU, la DRELM y en sus UGEL.

4. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificada por la Ley N° 26510.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.
- Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, que aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.

- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, que aprueba el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.
- Resolución Ministerial N° 284-2015-MINEDU, que aprueba el Cuadro de Equivalencias de las Oficinas y Unidades de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y el Cuadro de Equivalencias de las Oficinas y Unidades de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Lima Metropolitana.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Glosario de términos.- Para los efectos de la presente Directiva, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

5.1.1 Caso.- Hecho, situación o acontecimiento que presuntamente no permite el pleno ejercicio de los derechos de los usuarios.

5.1.2 Catálogo de Derechos.- Relación no restrictiva de Derechos del Usuario, que se busca proteger a través del procedimiento regulado en la presente Directiva.

5.1.3 Servidor a cargo del procedimiento en cuestión.- Es la persona natural responsable del procedimiento vinculado al caso.

5.1.4 Defensor del Usuario.- Profesional en derecho de la OTEPA, responsable de ejecutar en el MINEDU, la DRELM o en una de sus UGEL, los mecanismos para promover el respeto de los derechos de los usuarios, coadyuvando a la restitución de los derechos vulnerados, cuyo perfil es determinado por la OTEPA.

5.1.5 Usuario.- Persona cuyo derecho es presuntamente vulnerado.

5.2 Principios.- El procedimiento regulado mediante la presente Directiva se sustenta, principal pero no limitativamente, en los siguientes principios:

5.2.1 Inmediación.- Las actuaciones o diligencias se efectúan en relación directa y en contacto permanente con los usuarios, así como con los servidores públicos del MINEDU, la DRELM y sus UGEL, y de las instituciones involucradas, de corresponder.

5.2.2 Imparcialidad.- La Defensoría del usuario actúa sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

5.2.3 Objetividad.- Las acciones de defensa de los derechos del usuario se realizan sin ninguna clase de discriminación, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

5.2.4 El Interés Superior del Niño y del Adolescente.- Principio que obliga a las autoridades públicas a considerar, en todo momento de su intervención, en primer lugar los derechos e intereses de los niños, niñas y adolescentes y optar

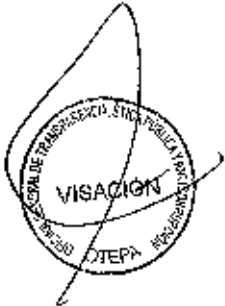




en su favor cuando exista conflicto entre otros de igual jerarquía, haciéndolos prevalecer.

5.3 Sobre la Defensa de los Derechos del Usuario

5.3.1 Los casos regulados bajo la presente Directiva están a cargo del Defensor del Usuario del MINEDU, la DRELM y sus UGEL, según corresponda.

5.3.2 La OTEPA supervisa los mecanismos para la defensa de los derechos de los usuarios respecto de los procedimientos brindados por el MINEDU en el marco de sus competencias.

5.3.3 En la defensa de los derechos del usuario, se desarrollarán las siguientes acciones:

- 
- 
- 
- 
- 
- a) Promover la observancia de los derechos de los usuarios en los servicios brindados por el MINEDU, la DRELM y sus UGEL.
 - b) Interactuar, a través del diálogo, con todos los actores institucionales (directivos, funcionarios y servidores) para que realicen sus funciones garantizando adecuadamente el ejercicio de los derechos del usuario; entendiendo que los mismos tienen la obligación de velar, desde la posición en que se encuentran, por el cumplimiento de las funciones o tareas asignadas.
 - c) Identificar procedimientos y nudos críticos que generan espacios de vulneración de derechos y posibles actos de corrupción.
 - d) Promover soluciones, ante la vulneración reiterada de derechos, formulando propuestas que coadyuven a la mejora de los procesos a cargo del MINEDU, la DRELM y sus UGEL.
 - e) Coordinar con los órganos competentes del MINEDU, la DRELM y sus UGEL, para que brinden oportunamente a los ciudadanos el acceso a los mecanismos de participación (libro de reclamaciones, buzones de sugerencia, entre otros).
 - f) Realizar acciones para prevenir la vulneración de los derechos de los usuarios por parte de los servidores públicos del MINEDU, la DRELM y sus UGEL.
 - g) Otras que sean necesarias a fin de defender y proteger los derechos de los usuarios del MINEDU, la DRELM y sus UGEL.

5.4 **Enfoque de derechos.**- La Defensa de los Derechos del Usuario se enmarca en la protección de sus derechos, a través de diversas formas de intervención y acciones de promoción.

6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Los mecanismos para la Defensa de los Derechos del Usuario se realizan atendiendo las siguientes etapas:

- Admisión

- Actuaciones defensoriales
- Seguimiento
- Conclusión

6.1. Admisión.- Con esta etapa se da inicio al procedimiento.

6.1.1 El usuario se presenta ante el Defensor del Usuario para exponer en forma concreta el caso.

6.1.2 El Defensor del Usuario ingresará en la Ficha de Atención de Casos (ANEXO 2), los datos del usuario, del servidor a cargo del procedimiento en cuestión—de haberse identificado—, así como el resumen de los hechos y las acciones a realizar; debiendo ser firmada por él, así como por el usuario.

6.2. Actuaciones defensoriales.- Etapa en la cual se desarrollan las diligencias necesarias para la atención del caso.

6.2.1 Registrada la información del caso, se programan las acciones a realizar para la atención del mismo.

6.2.2 El número y tipo de actuaciones defensoriales dispuestas puede variar de acuerdo a la complejidad del caso.

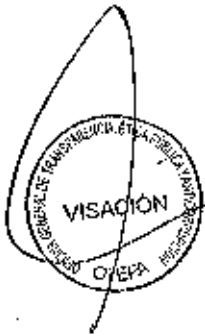
6.2.3 El Defensor del Usuario podrá efectuar las siguientes acciones las mismas que no son excluyentes entre sí:

- a) Entrevistas.- Es un mecanismo para obtener información del servidor a cargo del procedimiento en cuestión, sobre su actuación en el caso materia de intervención, así como promover un compromiso por parte de éste para la atención del mismo. El resultado de la entrevista deberá estar plasmada en un Acta de Entrevista (ANEXO 3).

Cuando no se pueda llevar a cabo la entrevista con el servidor a cargo del procedimiento en cuestión en dos (02) oportunidades consecutivas y en un plazo de cinco (05) días hábiles desde que se admitió el caso presentado, se dejará constancia de ello en el acta, solicitando de manera inmediata, la entrevista con el responsable del área, unidad u órgano correspondiente; o su superior jerárquico.

- b) Comunicación a los órganos correspondientes.- Si durante las atenciones efectuadas se evidencian hechos que afectan los derechos de los usuarios, las mismas serán puestas en conocimiento de los órganos correspondientes para la determinación de las responsabilidades que correspondan.

6.2.4 El compromiso tiene como finalidad que el servidor a cargo del procedimiento en cuestión realice las actuaciones necesarias para la atención del caso, de acuerdo a la normativa vigente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En caso de no arribar a un compromiso se dejará constancia de ello en la referida acta, acudiendo por única vez al superior jerárquico con la finalidad de obtener su compromiso.



6.3. Seguimiento.- Es el conjunto de acciones que realiza el Defensor del Usuario a fin de:

6.3.1 Verificar el cumplimiento de compromisos pactados. De verificarse el cumplimiento del compromiso adoptado por el servidor a cargo del procedimiento en cuestión se elaborará el informe que da por concluido el caso.

6.3.2 Detectado el incumplimiento de los compromisos, se actuará conforme a lo señalado en el numeral 6.4.2 de la Presente Directiva.

6.3.3 A fin de garantizar el cumplimiento del compromiso asumido por el servidor a cargo del procedimiento en cuestión, el Defensor del Usuario podrá ejecutar las diligencias descritas en el numeral 6.2.

6.4. Conclusión.- Estos mecanismos concluyen con un informe, el mismo que tendrá carácter no vinculante. Dicho informe puede contener, según sea el caso:

6.4.1 Reporte de Solución.- En mérito del cual se archiva el caso cuando se haya verificado el cumplimiento del compromiso pactado o que no exista vulneración de derechos.

6.4.2 Recomendación.- Ante el incumplimiento de un compromiso asumido por el servidor a cargo del procedimiento en cuestión o ante la negativa de asumirlo, se reportará al titular de la entidad para las acciones que correspondan. En caso se tenga indicios de la comisión de faltas disciplinarias o infracciones administrativas, la OTEPA comunicará los hechos al órgano correspondiente para su respectiva evaluación.

6.4.3 Propuestas de Mejora.- En tanto se identifiquen espacios de mejora en los trámites que ha tenido contacto a partir de su intervención, se podrá presentar alternativas de mejora para la evaluación correspondiente.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1 Las atenciones que se realicen en el marco de la presente Directiva son gratuitas.

7.2 Las acciones de Defensa de los Derechos del Usuario deben ser inmediatas. No obstante, dependiendo de la complejidad del caso, su atención puede tener un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados desde la presentación del caso ante el Defensor del Usuario.

8. RESPONSABILIDADES

8.1 La OTEPA es la responsable de implementar y supervisar la aplicación de la presente Directiva en el MINEDU, la DRELM y sus UGEL. Así como, coadyuvar a la Defensa de los Derechos de los Usuarios.

8.2 La DRELM coadyuva a la implementación de la presente Directiva en sus UGEL adoptando las acciones pertinentes, de acuerdo a sus competencias.



8.3 Los Directores o Jefes de unidades y órganos del MINEDU, la DRELM y sus UGEL otorgarán las facilidades del caso para el cumplimiento de la presente Directiva.

9. ANEXOS

ANEXO 1: Catálogo de Derechos

ANEXO 2: Ficha de Atención de Casos

ANEXO 3: Acta de Entrevista



ANEXO 1

CATÁLOGO DE DERECHOS

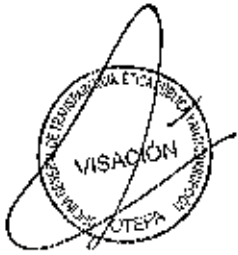
La Defensa de los Derechos del Usuario comprende a los siguientes, cuya relación no es restrictiva:

➤ **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 mismo, 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.

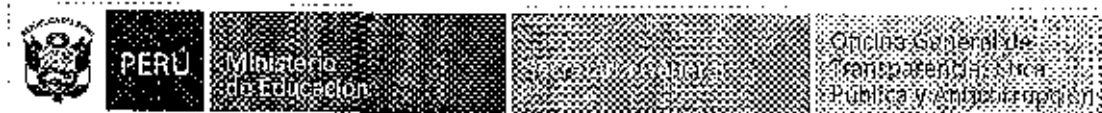
➤ **Derechos relacionados a la Educación**

- 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.



ANEXO 2

FICHA DE ATENCIÓN DE CASOS



FICHA DE ATENCIÓN DE CASOS

Servicio de Defensa de los Derechos del Usuario de: _____

Defensor del Usuario: _____

Caso: _____

1) DATOS

Fecha: _____ Materia: _____

Lugar del hecho: _____

2) USUARIO

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Domicilio: _____

Distrito: _____ Teléfono: _____

Documento de Identidad: _____ Ocupación: _____

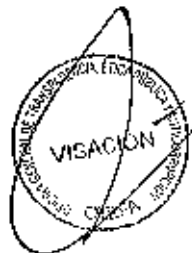
Relación con el/la usuario: _____

3) IDENTIFICACIÓN DEL SERVIDOR A CARGO DEL PROCEDIMIENTO EN CUESTIÓN

Nombre: _____ Cargo: _____

Área o Equipo: _____ Entidad: _____

Dirección: _____ Distrito: _____



ANEXO 3

ACTA DE ENTREVISTA

Defensa de los Derechos del Usuario de:

Caso:

En el distrito de..... a los..... del mes de del año....., ante el Sr(a)....., identificado con documento nacional de identidad N° en calidad de Defensor del Usuario de me apersono a con la finalidad de entrevistarme con la(s) siguiente(s) persona(s):

....., identificado(a) con documento nacional de identidad N° en calidad de del área, unidad u órgano a quien se le hace de conocimiento lo siguiente:



Descripción de los Hechos

En vista de lo antes mencionado, el entrevistado señala lo siguiente:



Exposición de la situación

Según lo expuesto precedentemente, el entrevistado se compromete a:

Compromiso

Conforme al(os) compromiso(s) pactado(s), se efectuará el seguimiento de los mismos, en la siguiente forma:



Seguimiento

Leída la presente acta se suscribe la misma en señal de conformidad.



Firma y huella digital del Defensor del Usuario
D.N.I. N°

Firma y huella digital del Servidor a cargo del procedimiento en cuestión
D.N.I. N°

