



PERÚ

Ministerio
de Educación

Secretaría de
Planificación Estratégica

Oficina de Seguimiento
y Evaluación Estratégica

Unidad de Estadística

MÓDULO IX

ATENCIÓN AL USUARIO Y ESCALAFÓN



BLOQUE “A”

ATENCIÓN AL USUARIO

SECCIÓN I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE
(Información del Especialista en Atención al Usuario o el que haga sus veces)

901. Apellidos y Nombres																							
902. Sexo Hombre.....1 Mujer.....2		906. Número de teléfono móvil Cel_1 Cel_2																					
903. Fecha de Nacimiento <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px;">Día</td><td style="width: 100px;"></td></tr> <tr><td>Mes</td><td></td></tr> <tr><td>Año</td><td></td></tr> </table>		Día		Mes		Año		907. Correo electrónico Institucional @ Personal @															
Día																							
Mes																							
Año																							
904. DOCUMENTO DE IDENTIDAD 904.1. N° DNI <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table> 904.2. N° Carnet Extranjería <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>																						908. Cargo que desempeña actualmente 	
905. Número de teléfono fijo Oficina Anexo																							

Nota: Estos datos servirán para que la UE pueda realizar consultas, a la persona que ha informado sobre este módulo, sobre las preguntas que presenten alguna inconsistencia.

SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DE LA INFRAESTRUCTURA DEL ÁREA O ESPACIO FÍSICO

909. ¿La DRE/UGEL tiene un área o espacio físico para la atención al usuario? Sí..... 1 No..... 2 → Pase a 917	913. ¿El ingreso a la DRE/UGEL cuenta con: (Circule una o más alternativas) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sí</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Un acceso plano, sin escaleras o con rampa?</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2. La rampa cuenta con pasamanos o barandas de seguridad?</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>		Sí	No	1. Un acceso plano, sin escaleras o con rampa?	1	2	2. La rampa cuenta con pasamanos o barandas de seguridad?	1	2
	Sí	No								
1. Un acceso plano, sin escaleras o con rampa?	1	2								
2. La rampa cuenta con pasamanos o barandas de seguridad?	1	2								
910. El área o espacio físico para la atención al usuario es de uso: (Circule sólo una alternativa) Exclusivo..... 1 Compartido 2	914. ¿La DRE/UGEL cuenta con sillas/asientos para la espera dentro de la sala de atención? Sí1 → A. Número de sillas/asientos No2 * Número de sillas/asientos debe contabilizarse el máximo número de personas adultas que pueden tomar asiento en el establecimiento. En el caso de las bancas contabilice cuantos asientos en total tienen.									
911. ¿Cuál es el área en M2 del espacio físico que ocupa para la atención al usuario? Área en M2	915. ¿El área o espacio físico asignado a la atención al usuario cuenta con AFORO señalizado? Sí1 → A. ¿Cuánto es el AFORO? No2									
912. ¿La DRE/UGEL cuenta con una infraestructura diseñada a la atención de personas con discapacidad? Sí..... 1 No..... 2 → Pase a 914	916. ¿El área o espacio físico para la atención al usuario cuenta con baño(s) o servicios higiénicos de uso exclusivo para el usuario? Sí1 No2									

917. ¿La DRE/UGEL cuenta con algún tipo de ordenamiento para la atención al usuario? (Circule una o más alternativas) Atención con Tickets1 Atención por orden de llegada.....2 Otro tipo de ordenamiento3 (Especifique)	920. ¿Cuántos reclamos fueron registrados en el 2017 en el Libro de Reclamaciones? Nº de reclamos registrados 												
918. ¿La DRE/UGEL cuenta con un Libro de Reclamaciones? Sí..... 1 No..... 2 → Pase a 921	921. Para la atención al usuario ¿La DRE/UGEL cuenta con: (Circule una o más alternativas) 921_A ¿Cuántas? <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 10%;">Sí</th> <th style="width: 10%;">No</th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Módulos?*</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Ventanillas?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> * No considere aquellos ambientes u oficinas donde el usuario acude personalmente a solicitar orientación al especialista.		Sí	No		1. Módulos?*	1	2		2. Ventanillas?	1	2	
	Sí	No											
1. Módulos?*	1	2											
2. Ventanillas?	1	2											
919. ¿El Libro de Reclamaciones se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso? Sí..... 1 No..... 2													

922. ¿La DRE/UGEL cuenta con módulos o ventanillas de atención para:
(Circule una o más alternativas)

	Sí		No		923. ¿Cuántos?		924. ¿Se encuentra ubicada dentro de la sala de atención al usuario?	
	Sí	No	Módulos	Ventanillas	Sí	No		
1. Sólo la entrega de documentos?	1	2			1	2		
2. Sólo la recepción de documentos?	1	2			1	2		
3. Recepción y entrega de documentos?	1	2			1	2		
4. Caja?	1	2			1	2		
5. Fedatario?	1	2			1	2		
6. SIAGIE?	1	2			1	2		
7. Orientación al usuario/informes?	1	2			1	2		
8. Atención preferente a directores?	1	2			1	2		
9. Atención preferencial (adulto mayor, gestantes, personas con discapacidad, etc)?	1	2			1	2		
10. Defensoría del usuario?	1	2			1	2		
11. Otro..... (Especifique)	1	2			1	2		

SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

¿Implementó algún programa, proyecto o plan para atender al usuario en alguna lengua originaria?

Sí..... 1

No..... 2

¿Destinado a la atención al usuario en lengua originaria?

Sí1

No2 →

Pase
a 929

926. Durante el 2017 a la fecha, ¿La DRE/UGEL brindó atención al usuario en alguna lengua originaria?

Sí..... 1

No..... 2

928. ¿Cuál es el horario de atención por día?

DÍAS	TURNO MAÑANA		TURNO TARDE	
	Hora inicio	Hora término	Hora inicio	Hora término
1. Lunes				
2. Martes				
3. Miércoles				
4. Jueves				
5. Viernes				
6. Sábado				

929. ¿La atención al público usuario es en horario corrido?

Sí.....1 → A. ¿Cuál es el horario?

Hora inicio

Hora termino

No.....2 → B. ¿Cuál es el horario de refrigerio?

Hora inicio

Hora termino

932. ¿El área de Trámite Documentario cuenta con un registro:

(Circule solo una alternativa)

Solo Digital?1

Solo Manual?2 →

Ambos?3

Pase
a 935

930. ¿La página web de la DRE/UGEL cuenta con la opción de “Consulta de Expedientes en Línea” en donde pueden acceder los usuarios?
(Circule solo una alternativa)

Sí..... 1

No..... 2

No tiene página web..... 3

933. ¿El sistema de registro digital que tienen instalado las PCs es el:

(Circule una o más alternativas)

933_A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el	933_B. ¿Desde qué año está instalado el
1. SIEMPRE	
2. LOTUS?	
3. SISGEDO?	
4. MAD	
5. SIGE	

SECCIÓN IV. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

¿de Registro de Trámite Documentario”?

Sí..... 1

No..... 2

1. SIEMPRE	1	2		
2. LOTUS?	1	2		
3. SISGEDO?	1	2		
4. MAD	1	2		
5. SIGE	1	2		

	6. SIAM	1	2		
	7. Otro?.....	1	2		

934. Para el desarrollo y manejo del Sistema de Registro Digital la DRE/UGEL cuenta con:
(Circule una o más alternativas)

Manual de uso del aplicativo 1

Diccionario de datos 2

Código fuente del sistema 3

Otro tipo de documento informativo 4

→
(Especifique)

***Para los que indicaron SOLO DIGITAL (Código 1) en la pregunta 932 pase a la Sección B.**

***Para los que indicaron AMBOS (Código 3), continúe.**

935. ¿El Sistema de Registro Manual de Trámite Documentario que emplea la DRE/UGEL registra campos como:
(Circule una o más alternativas)

DNI 1

Tipo de usuario 2

Tipo de trámite 3

Primera derivación..... 4

Fecha de término de expediente..... 5

Fecha de recojo de usuario..... 6

936. El Sistema de Registro Manual que utiliza la DRE/UGEL es:

	Sí	No	936_A. Año que empezó a usarlo
1. Cuaderno de cargo o similar?	1	2	
2. Hoja Excel?	1	2	
3. Otro registro manual?..... (Especifique)	1	2	

BLOQUE “B”

SISTEMA DE ESCALAFÓN

SECCIÓN I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE
(Información del Especialista en Escalafón o el que haga sus veces)

901. Apellidos y Nombres									
902. Sexo Hombre.....1 Mujer.....2		906. Número de teléfono móvil Cel_1 Cel_2							
903. Fecha de Nacimiento <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px;">Día</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>Mes</td><td></td></tr> <tr><td>Año</td><td></td></tr> </table>		Día		Mes		Año		907. Correo electrónico Institucional @ Personal @	
Día									
Mes									
Año									
904. DOCUMENTO DE IDENTIDAD 904.1. N° DNI 904.2. N° Carnet Extranjería 905. Número de teléfono fijo Oficina Anexo		908. Cargo que desempeña actualmente 							

Nota: Estos datos servirán para que la UE pueda realizar consultas, a la persona que ha informado sobre este módulo, sobre las preguntas que presenten alguna inconsistencia.

SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LEGAJOS-ESCALAFÓN

937. ¿Cuántas personas trabajan en el Área de Escalafón?

Cantidad de personas

941. ¿El área de escalafón cuenta con un registro de expediente :

(Circule sola una alternativa)

Solo Digital?1

Solo Manual?2

Ambos?3

Pase a
943

938. De las personas que trabajan en el área de Escalafón ¿Cuántas ocupan el cargo de:

(Anote la cantidad según sea el caso)

	Cantidad
1. Encargado de Escalafón?	
2. Técnico en Escalafón?	
3. Técnico en Computación?	
4. Técnico en Archivo?	

939. ¿Qué cantidad de legajos administrados hay en TOTAL?

(Anote la cantidad según sea el caso)

	Cantidad de Legajos
1. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica	

942. El Sistema de registro digital que tienen instalado en las PCs es el:

(Circule una o más alternativas)

			942_A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el sistema digital?	942_B. ¿Desde qué año está instalada?
	Sí	No		
1. ¿LEGIX?	1	2		
2. ¿SISGEDO?	1	2		
3. ¿SINAD?	1	2		
4. ¿LOTUS	1	2		
5. ¿Otro?.....	1	2		

*Para los que indicaron SOLO DIGITAL (Código 1) en la pregunta 941 pase a la P944.

*Para los que indicaron AMBOS (Código 3), continúe.

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">2. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>3. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica</td><td></td></tr> <tr><td>4. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica</td><td></td></tr> <tr><td>5. Docentes nombrados en EBR</td><td></td></tr> <tr><td>6. Administrativos nombrados EBR (incluye auxiliar educación)</td><td></td></tr> <tr><td>7. Personal de la GRE/DRE/UGEL</td><td></td></tr> <tr><td>8. Cesantes</td><td></td></tr> <tr><td>9. Otro..... <i>(Especifique)</i></td><td></td></tr> </table>	2. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica		3. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica		4. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica		5. Docentes nombrados en EBR		6. Administrativos nombrados EBR (incluye auxiliar educación)		7. Personal de la GRE/DRE/UGEL		8. Cesantes		9. Otro..... <i>(Especifique)</i>		943. El sistema manual que la DRE/UGEL utiliza es: <i>(Circule una o más alternativas)</i> 943_A. ¿Desde qué año empezó a usarlo? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th></th><th style="width: 10%;">Sí</th><th style="width: 10%;">No</th><th></th></tr> <tr> <td>1. ¿Cuaderno de cargo o similar?</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td></td></tr> <tr> <td>2. ¿Hoja Excel?</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td></td></tr> <tr> <td>3. ¿Otro sistema manual?..... <i>(Especifique)</i></td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td></td></tr> </table>		Sí	No		1. ¿Cuaderno de cargo o similar?	1	2		2. ¿Hoja Excel?	1	2		3. ¿Otro sistema manual?..... <i>(Especifique)</i>	1	2	
2. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica																																	
3. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica																																	
4. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica																																	
5. Docentes nombrados en EBR																																	
6. Administrativos nombrados EBR (incluye auxiliar educación)																																	
7. Personal de la GRE/DRE/UGEL																																	
8. Cesantes																																	
9. Otro..... <i>(Especifique)</i>																																	
	Sí	No																															
1. ¿Cuaderno de cargo o similar?	1	2																															
2. ¿Hoja Excel?	1	2																															
3. ¿Otro sistema manual?..... <i>(Especifique)</i>	1	2																															
940. ¿Los legajos están ordenados de acuerdo a la normativa (R.M.Nº. 563-2015-MINEDU)? Sí..... 1 No..... 2	944. ¿Para el registro de la información de los legajos personales físicos el área de Escalafón utiliza el LEGIX? Sí1 No2 → Pase a 947																																
945. ¿Todos los legajos personales están ingresados en el sistema LEGIX? Sí..... 1 No..... 2 → Pase a 947	950. Número de personas que ejercen la docencia en <u>IIEE EIB</u> pero que no cuentan con carrera técnica o universitaria <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">GRADO</th><th colspan="2">SEXO</th></tr> <tr> <th>H</th><th>M</th></tr> <tr> <td rowspan="2">Estudiante de Secundaria</td><td>Completa</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Incompleta</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td rowspan="2">Estudiante de Primaria</td><td>Completa</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Incompleta</td><td></td><td></td></tr> </table>	GRADO		SEXO		H	M	Estudiante de Secundaria	Completa			Incompleta			Estudiante de Primaria	Completa			Incompleta														
GRADO				SEXO																													
		H	M																														
Estudiante de Secundaria	Completa																																
	Incompleta																																
Estudiante de Primaria	Completa																																
	Incompleta																																
946. ¿Cuántos legajos personales digitalizados tiene ingresados en el sistema LEGIX? <i>Nº de legajos ingresados</i>	951. ¿Cuánto es el área en metros cuadrados del espacio o ambiente donde se almacenan los legajos físicos del personal? Área en m2																																
947. ¿Existe otro sistema de registro de base de datos de docentes actualizado? Sí..... 1 No..... 2	952. ¿El espacio o ambiente es suficiente para almacenar todos los legajos? Sí1 No2																																
948. Número de docentes en <u>IIEE EIB</u> por grado académico alcanzado, según sexo <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">GRADO</th><th colspan="2">SEXO</th></tr> <tr> <th>H</th><th>M</th></tr> <tr> <td rowspan="2">Doctor</td><td>Egresado</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Con grado</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Maestría</td><td>Egresado</td><td></td><td></td></tr> </table>	GRADO		SEXO		H	M	Doctor	Egresado			Con grado			Maestría	Egresado																		
GRADO			SEXO																														
		H	M																														
Doctor	Egresado																																
	Con grado																																
Maestría	Egresado																																

	Con grado		
Título	Universitario		
	ISP		
Bachiller			
Egresado			
Estudiante Pre Grado	Universitario		
	ISP		

949. Número de profesionales que ejercen la docencia en IIEE EIB pero no son pedagogos

GRADO		SEXO	
		H	M
Doctor	Egresado		
	Con grado		
Maestría	Egresado		
	Con grado		
Título	Universitario		
	Instituto		
Bachiller			
Egresado			
Estudiante			

953. ¿La infraestructura del espacio o ambiente brinda las condiciones adecuadas para el almacenaje de los legajos?

Sí1

No2

949. Número de profesionales que ejercen la docencia en IIEE EIB pero no son pedagogos

954. El área de Escalafón cuenta con:
(Circule una o más alternativas)

			954_A. ¿Cuántas son de uso:	
	Sí	No	Exclusivo	Compartido Con Otras Áreas
1.Computadoras	1	2		
2.Impresoras	1	2		
3.Escáner	1	2		
4.Estantes	1	2		
5.Cajas archiveras	1	2		
6.Lector de código de barras	1	2		

955. ¿La administración de los legajos físicos o virtuales está en la misma DRE/UGEL?

Sí.....1 → CONCLUYA

No.....2

956. ¿Qué instancia de gestión descentralizada administra los legajos físicos?
(Circule sólo una alternativa)

La UGEL ejecutora de la que depende .. 1

La DRE 2